



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR**  
**CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA**

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN FINANZAS**

### **TEMA:**

MODELO DE GESTIÓN DE CARTERA CREDITICIA PARA  
MINIMIZAR EL RIESGO FINANCIERO EN LA MATRIZ DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO  
DAQULEMA LTDA., EN EL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.

### **AUTORA:**

GABRIELA KARINA MÍGUEZ CARRASCO

**RIOBAMBA- ECUADOR**

**2018**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señorita Gabriela Karina Míguez Carrasco, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizada su contenido se autoriza la presentación.

.....  
Ing. MsF. Juan Alberto Ávalos Reyes

**DIRECTOR**

.....  
Ing. María Elena Espín Oleas PhD.

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Gabriela Karina Míguez Carrasco, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 10 de Abril del 2018.

Gabriela Karina Míguez Carrasco  
C.C.: 160082400-5

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación se lo dedico con todo mi amor y cariño a mis amados padres Jaime Míguez y Clara Carrasco por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; todos mis logros se los debo a ustedes, quienes por su esfuerzo y sacrificio tengo la oportunidad de alcanzar uno de mis objetivos, también se lo dedico a mi esposo Diego Chariguamán quien en cada momento estuvo allí para brindarme su apoyo incondicional, siendo mi más grande ejemplo de perseverancia y superación, a mi hijo David mi tesoro más preciado que con su sonrisa y palabritas ha hecho que no desmaye en cada paso que he dado para lograr esta meta, y a todas aquellas personas que me rodean con su positivismo y por qué no dedicar a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo la cual me ha permitido obtener mi profesión, y a mis queridos docentes por brindarme parte de sus conocimientos.

¡Gracias!

Gabriela Karina Míguez Carrasco

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente agradezco a Dios por haberme guiado en todo el trayecto de mi carrera y ser mi fortaleza en los momentos de difíciles.

Deseo del mismo modo expresar mi agradecimiento y gratitud a mi Director Ing. MsF. Juan Alberto Ávalos Reyes, y a Miembro del tribunal Ing. María Elena Espín Oleas, por la confianza, apoyo, dedicación y por haber compartido conmigo sus conocimientos, sobre todo su amistad.

Extiendo este agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a sus Autoridades y docentes quienes por brindarme sus conocimientos y experiencias durante todo mi ciclo estudiantil, me permitieron alcanzar uno más de mis objetivos personales.

De igual manera a la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, expresar las gracias al Señor Pedro Khipo Gerente General de dicha Cooperativa; por abrirme sus puertas, por aceptar mi tema a desarrollar y proporcionarme la información necesaria en todo momento.

Gabriela Karina Míguez Carrasco

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del problema .....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3 OBJETIVOS .....	6
1.3.1 Objetivo General .....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	9
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	9
2.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
2.4.1 Hilo conductor.....	12
2.4.2 Modelo .....	12
2.4.3 Gestión .....	14
2.4.4 Modelo de gestión .....	16
2.4.5 Cartera.....	17

2.4.6	Crédito.....	17
2.4.7	Cartera Crediticia .....	17
2.4.8	Riesgo.....	18
2.4.9	Finanzas.....	18
2.4.10	Riesgo financiero .....	19
2.4.11	Gestión Financiera .....	20
2.4.12	Análisis FODA.....	27
2.4.13	Sistemas de monitoreo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	29
2.5	HIPÓTESIS .....	37
2.6	VARIABLES .....	37
2.6.1	Variable Independiente .....	37
2.6.2	Variable Dependiente.....	37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		38
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	38
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	39
3.3.1	Población.....	39
3.3.2	Muestra.....	40
3.4	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.4.1	Métodos.....	40
3.4.2	Técnicas.....	42
3.4.3	Instrumentos .....	42
3.5	RESULTADOS .....	44
3.5.1	Tabulación de la Encuesta aplicada al personal Administrativo de la COAC “Fernando Daquilema Ltda.” .....	44
3.5.2	Tabulación de la Encuesta aplicada al personal Operativo de la COAC Fernando Daquilema Ltda. ....	54
3.6	VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS .....	66
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		70
4.1	TÍTULO .....	70
4.2	INTRODUCCIÓN .....	70
4.3	ESTRUCTURA DEL MODELO.....	71
4.4	DESARROLLO DEL MODELO .....	71
4.4.1	El Entorno de la Cooperativa .....	71

4.4.2	Análisis Financiero.....	86
4.4.3	Análisis de Riesgo Financiero.....	100
4.4.4	Estrategias para minimizar el Riesgo Financiero .....	106
4.4.5	Proyecciones para el año 2017 .....	108
	CONCLUSIONES .....	112
	RECOMENDACIONES.....	113
	BIBLIOGRAFÍA .....	114
	ANEXOS.....	124



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de los riesgos financieros.....	19
Tabla 2: Matriz FODA.....	28
Tabla 3: Población de la COAC Fernando Daquilema Ltda. ....	39
Tabla 4: Pregunta 1 (Encuesta a personal Administrativo) .....	44
Tabla 5: Pregunta 2 (Encuesta al personal Administrativo) .....	45
Tabla 6: Pregunta 3 (Encuesta al personal Administrativo) .....	46
Tabla 7: Pregunta 4 (Encuestas al personal Administrativo).....	47
Tabla 8: Pregunta 5 (Encuesta al personal Administrativo) .....	48
Tabla 9: Pregunta 6 (Encuesta al personal Administrativo) .....	49
Tabla 10: Pregunta 7 (Encuesta al personal Administrativo) .....	50
Tabla 11: Pregunta 8 (Encuesta al personal Administrativo) .....	51
Tabla 12: Pregunta 9 (Encuesta al personal Administrativo) .....	52
Tabla 13: Pregunta 10 (Encuesta al personal Administrativo) .....	53
Tabla 14: Pregunta 1 (Encuesta al personal Operativo) .....	54
Tabla 15: Pregunta 2 (Encuesta al personal Operativo) .....	55
Tabla 16: Pregunta 3 (encuesta al personal Operativo) .....	56
Tabla 17: Pregunta 4 (Encuesta al personal Operativo) .....	57
Tabla 18: Pregunta 5 (Encuesta al personal Operativo) .....	58
Tabla 19: Pregunta 6 (Encuesta al personal Operativo) .....	59
Tabla 20: Pregunta 7 (Encuesta al personal Operativo) .....	60
Tabla 21: Pregunta 8 (Encuesta al personal Operativo) .....	61
Tabla 22: Pregunta 9 (Encuesta al personal Operativo) .....	62
Tabla 23: Pregunta 10 (Encuesta al personal Operativo) .....	63
Tabla 24: Pregunta 11 (Encuesta al personal Operativo) .....	64
Tabla 25: Pregunta 12 (Encuesta al personal Operativo) .....	65
Tabla 26: Riesgo país de América Latina .....	81
Tabla 27: Desempleo .....	82
Tabla 28: Inflación.....	82
Tabla 29: Tasas de Interés .....	83
Tabla 30: F.O.D.A. de la Cooperativa .....	85
Tabla 31: Análisis Horizontal del Balance General.....	86

Tabla 32: Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito.....	87
Tabla 33: Análisis Vertical del Balance General 2015.....	88
Tabla 34: Análisis Vertical del Balance General 2016.....	89
Tabla 35: Proyecciones 2017.....	108

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Hilo conductor.....	12
Figura 2: Niveles de gestión .....	16
Figura 3: Visión general del análisis de estados financieros .....	22
Figura 4: Análisis vertical.....	24
Figura 5: Análisis horizontal.....	25
Gráfico 1: Pregunta 1 (Encuesta a personal Administrativo) .....	44
Gráfico 2: Pregunta 2 (Encuesta al personal Administrativo) .....	45
Gráfico 3: Pregunta 3 (Encuesta al personal Administrativo) .....	46
Gráfico 4: Pregunta 4 (Encuesta al personal Administrativo) .....	47
Gráfico 5: Pregunta 5 (Encuesta al personal Administrativo) .....	48
Gráfico 6: Pregunta 6 (Encuesta al personal Administrativo) .....	49
Gráfico 7: Pregunta 7 (Encuesta al personal Administrativo) .....	50
Gráfico 8: Pregunta 8 (Encuesta al personal Administrativo) .....	51
Gráfico 9: Pregunta 9 (Encuesta al personal Administrativo) .....	52
Gráfico 10: Pregunta 10 (Encuesta al personal Administrativo) .....	53
Gráfico 11: Pregunta 1 (Encuesta al personal Operativo) .....	54
Gráfico 12: Pregunta 2 (Encuesta al personal Operativo) .....	55
Gráfico 13: Pregunta 3 (encuesta al personal Operativo) .....	56
Gráfico 14: Pregunta 4 (Encuesta al personal Operativo) .....	57
Gráfico 15: Pregunta 5 (Encuesta al personal Operativo) .....	58
Gráfico 16: Pregunta 6 (Encuesta al personal Operativo) .....	59
Gráfico 17: Pregunta 7 (Encuesta al personal Operativo) .....	60
Gráfico 18: Pregunta 8 (Encuesta al personal Operativo) .....	61
Gráfico 19: Pregunta 9 (Encuesta al personal Operativo) .....	62
Gráfico 20: Pregunta 10 (Encuesta al personal Operativo) .....	63
Gráfico 21: Pregunta 11 (Encuesta al personal Operativo) .....	64
Gráfico 22: Pregunta 12 (Encuesta al personal Operativo) .....	65
Gráfico 23: Estructura de la Propuesta .....	71
Gráfico 24: Calificación de Desempeño Financiero de la Coop. Fernando Daquilema.	80
Gráfico 25: Ranking por Activos (Segmento 2) .....	80
Gráfico 26: Riesgo País .....	81

Gráfico 27: Composición de la cartera de crédito 1 .....	101
Gráfico 28: Composición de la cartera de crédito 2 .....	101

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Modelo de la encuesta aplica al personal administrativo de la COAC Fernando Daquilema.....	124
Anexo B: Modelo de la encuesta aplicada al personal operativo de la COAC Fernando Daquilema.....	126
Anexo C: Guía de entrevista aplicada al gerente de la COAC Fernando Daquilema Ltda. ....	128
Anexo D: Tabla de valores críticos de la Distribución Chi Cuadrada .....	130
Anexo E: Balance General 2015 según la SEPS.....	131
Anexo F: Balance General 2016 según la SEPS.....	136
Anexo G: Tabla de Índices Financieros según la SEPS 2016 .....	141

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo elaborar un Modelo de Gestión de Cartera crediticia para minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., cuya motivación se enfocó en una adecuada toma de decisiones que permitan lograr los objetivos propuestos. Al no contar con estrategias que ayuden a recuperar las carteras de la cooperativa, se planteó como objetivo, diseñar un modelo de gestión de cartera crediticia para minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Femando Daquiiema LTDA., en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017. La modalidad de la investigación tuvo un enfoque cualitativo-cuantitativo, donde el tipo de investigación fue bibliográfica-documental, de campo y descriptiva. Se realizaron encuestas al personal administrativo y operativo de la cooperativa, donde se pudo evidenciar la falta de un modelo que permita reducir los riesgos financieros. Finalmente se concluye que un modelo de gestión de cartera crediticia sí influye para minimizar el riesgo financiero; por lo que se recomienda realizar un análisis general y financiero de la cooperativa, para posteriormente plantear estrategias de reducción de riesgos financieros y las respectivas proyecciones.

Palabras clave: CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS <MODELO DE GESTIÓN>, <CARTERA CREDITICIA>, <RIESGO FINANCIERO>, <CREDITO>, <GESTIÓN FINANCIERA>.

.....  
Ing. MsF Juan Alberto Ávalos Reyes  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## **ABSTRACT**

The objective of the present research is to develop a Credit Portfolio Management Model to minimize financial risk in the matrix of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Daquilema., whose motivation was focused on a proper outlet of decisions that allow achieving the proposed objectives. When not having strategies that help to recover the portfolios of the cooperative, the objective was to design a credit portfolio management model to minimize the financial risk in the matrix of the Cooperativa de Ahorro y Crédito LTDA., In the Canton Riobamba, Province of Chimborazo, Period 2017. The modality of the research was a qualitative-quantitative approach, where the type of research was bibliographic-documentary, field and descriptive. Surveys were carried out to the administrative and operative staff of the cooperative where it was possible to demonstrate the lack of a model that allows to reduce the financial risks. Finally, it is concluded that a credit portfolio management model does influence to minimize financial risk; Therefore, it is recommended to carry out a general and financial analysis of the cooperative, to later propose strategies for reducing financial risks and the respective projections.

Keywords: ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES <MODEL OF MANAGEMENT>, <CREDIT PORTFOLIO>, <FINANCIAL RISK>, <CREDIT>.

## INTRODUCCIÓN

En nuestro país, a inicios de la década del siglo XIX, se inició el movimiento cooperativo en las ciudades de Quito y Guayaquil, en donde se formaron algunas organizaciones artesanales, con el objeto de contribuir al mejoramiento social, moral e intelectual de los socios y de esta manera permitir la ayuda mutua.

En 1937 el Estado ecuatoriano tomó partido al intervenir en el desarrollo de las empresas cooperativas con una Ley de Cooperativas promulgada en ese año; pero fue en la década del 50 al 60 donde se intensificó su presencia nivel nacional.

Según la reunión de la ACI (Alianza Cooperativa Internacional) celebrada en Manchester de 1995, una cooperativa está conformada por un grupo de personas que se asocian voluntaria y autónomamente, con el propósito de satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales comunes, mediante la formación de una empresa.

Es por ello que en la actualidad el cooperativismo en nuestro país, se ha convertido en un factor muy importante para la economía nacional, ya que busca la concordancia entre los productos y servicios financieros y no financieros, dependiendo de las necesidades y proyecciones que poseen los diferentes socios.

El presente trabajo de investigación, busca desarrollar un modelo de Gestión que permitirá mejorar la toma de decisiones, donde se presenta una opinión de aspectos gerenciales, administrativos y operativos. Para el desarrollo del mismo se ha dividido en capítulos, los cuales se detallan a continuación:

El Capítulo I trata sobre el problema, en donde se define el planteamiento del mismo con su formulación y delimitación. A continuación se detalla la justificación del problema y los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, se procede a elaborar el marco teórico, el mismo que se compone de los antecedentes investigativos, donde se recolecta información general de investigaciones similares a este trabajo y que sirvieron como base teórica. En este capítulo se hace mención a las teorías y definiciones acerca de la cartera de crédito, las finanzas, la gestión financiera, modelos financieros, etc., y todo lo relacionado a las dos variables.

El Capítulo III, consta del marco metodológico, donde se define la modalidad de la investigación, el tipo de investigación, y la población y muestra que estuvo compuesta por todas las personas que laboran en la institución, tanto en el área administrativa como operativa; a quienes mediante un cuestionario se les aplicó una encuesta y se tabularon los resultados. Otro punto dentro de este capítulo es la idea a defender, donde se aplicó el método del chi cuadrado, para la comprobación de la hipótesis, dando como resultado que la aplicación de un modelo de gestión de cartera crediticia si influye en minimizar el riesgo financiero en la COAC Fernando Daquilema.

El Capítulo IV está dedicado a la propuesta titulada Modelo de Gestión de cartera crediticia para minimizar el riesgo financiero en la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017. La misma que contiene una introducción, la estructura del modelo, y el desarrollo del mismo. En este último punto, se describe a breves rasgos el entorno de la cooperativa, se realiza un análisis financiero, un análisis del riesgo financiero, se plantean estrategias para minimizar los riesgos, y se realizan unas proyecciones para el siguiente periodo.

Por último se esbozan las conclusiones y recomendaciones finales que se obtuvieron durante toda la investigación realizada.



# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los riesgos financieros en general están expuestos a conflictos, el Ecuador no es la excepción, ya que es uno de los países que debe lidiar con este mal; no existió el nivel de integración que genere productividad y desarrollo; la adecuada gestión de carteras crediticias, que se ha convertido en un requerimiento indispensable para la sobrevivencia y crecimiento de la gran mayoría de las empresas ecuatorianas, entidades, instituciones.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, no cuenta con la experiencia necesaria para recuperar sus carteras crediticias, y al no contar con estrategias que las ayude a recuperarla, puede poner en peligro su estabilidad económica. Es necesario realizar un análisis y control de medición de riesgo financiero que mejore el rendimiento financiero de dicha Cooperativa, la investigación propuesta nos va a dar la pauta para recopilar, resumir y ajustar el problema principal de está.

Las circunstancias anteriores pueden llevar a los directivos de la cooperativa, a tomar decisiones inadecuadas, trayendo consigo problemas de liquidez, rentabilidad, productividad y endeudamiento.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, es una institución constituida legal y jurídicamente en el Ecuador, para realizar actividades de intermediación financiera con responsabilidad social. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es quien autoriza y regula a las entidades del sector cooperativo, basados en las leyes, regulaciones y principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), en el Reglamento General, y en las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador. (COAC Fernando Daquilema, 2017).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.” se han detectado problemas en la recuperación de su cartera crediticia, esto se da principalmente porque otorgan créditos a sus clientes, sin aplicar las políticas y procedimiento adecuadas, y por ende tiene una gran cantidad de clientes que se atrasan en sus pagos situación que se ve reflejada en sus estados financieros, puesto que las cuentas por cobrar aumentan y sus ingresos disminuyen, y así existiendo un aumento de riesgo financiero en dicha cooperativa.

El objetivo es elaborar un Modelo de Gestión de cartera crediticia para minimizar el riesgo financiero de la cooperativa, dotando de las herramientas necesarias, para que el Gerente de la entidad, pueda tomar decisiones acertadas, mejorando el manejo la cartera crediticia, y así permitir un cobro oportuno para sufragar los gastos financieros y de operación presupuestados.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿El ineficaz modelo de gestión de cartera crediticia incide en el aumento del riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

El siguiente trabajo de investigación tiene su:

- ✓ **Campo:** Administración
- ✓ **Área:** Gestión financiera
- ✓ **Aspecto:** Riesgos financieros

**LÍMITE ESPACIAL:** La presente investigación se realizó en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, su dirección: Veloz N° 23 – 34 entre Larrea y Colón en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

**LÍMITE TEMPORAL:** La presente investigación se realizó al periodo 2017.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El presente trabajo de investigación, es importante ya que tiene relación con la toma de decisiones acertadas que permitan lograr los objetivos propuestos, y de esta manera poder tomar decisiones financieras apropiadas, y consecuentes con las nuevas formas de financiamiento que mantenga la efectividad y eficiencia operacional, la fiabilidad de la información y un riguroso cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Adicionalmente la presente investigación se justifica:

Desde la parte teórica el presente modelo de gestión de cartera crediticia para minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017, se demuestra que para el desarrollo de la investigación es necesario fundamentarse en las diferentes teorías existentes sobre el tema, buscar en otras investigaciones que permitan una comprensión adecuada de modelo de gestión de cartera crediticia para minimizar el riesgo financiero y poder conseguir soluciones oportunas, contribuyendo a aportar nuevos antecedentes y de esta manera solucionar problemas referidos al tema con el propósito de realizar un informe profesional para la toma de decisiones para ejercer un adecuado control y administración.

De la misma manera la presente investigación tiene justificación metodológica, ya que cuenta con fuentes directas e indirectas de información para el desarrollo de la misma y se aprovechó las diferentes técnicas y métodos de investigación que existen, con la finalidad de que la información sea objetiva, oportuna, clara y confiable, y de esta manera poder realizar una análisis situacional de la empresa donde se obtengan resultados confiables y reales de la empresa.

La presente investigación se justifica académicamente, en cuanto permite poner en práctica los conocimientos teóricos y prácticos que se han adquirido a lo largo de los estudios de la carrera de Ingeniería Financiera, y de las experiencias de la vida diaria.

Finalmente desde el punto de vista práctico, la presente investigación es transcendental porque el modelo de gestión de cartera crediticia le permitirá a la Cooperativa de

Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda.”, contar con parámetros alineados a la visión, misión y estrategias de la organización, otorgando información actualizada a la gerencia para la toma de decisiones a tiempo, todo esto con la finalidad de que gerencia pueda hacer uso de la información necesaria para enfocar sus esfuerzos a minimizar el riesgo financiero y maximizar las utilidades dentro de dicha Cooperativa.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un modelo de gestión de cartera crediticia para minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema LTDA., en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Analizar los referentes teóricos que sirven de sustento para resaltar la importancia de un modelo de gestión de cartera crediticia.
- Efectuar un diagnóstico técnico sobre: productos; servicios y riesgo financiero identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., para conocer su estado actual.
- Proponer el modelo de gestión de cartera crediticia que permita proyectar los resultados en función de cartera crediticia para minimizar el riesgo financiero en la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Después de haber realizado un análisis bibliográfico en la biblioteca de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y otras instituciones de Educación Superior, no se ha encontrado tema idéntico al presente trabajo de titulación, pero se han hallado trabajos similares, los cuales sirvieron de referencia para el desarrollo de la investigación, a continuación se detallan cada uno de ellos.

(Ospina, 2015) “Modelo avanzado para administrar la cartera crediticia en la empresa” Maestría en Administración Económica y Financiera, Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica de Pereira, menciona que:

El presente proyecto está enfocado en definir un modelo avanzado que permita la administración de la cartera de crédito en la empresa, lo cual permitirá administrar de manera eficiente consiguiendo el cálculo de pérdida esperada en el portafolio crediticio. Para ello se determinaron las variables que afectan a la capacidad de pago de los clientes, así como medir la probabilidad de incumplimiento de los clientes basados en el modelo que se ha propuesto, y se determinó la pérdida esperada, basada en el modelo de administración y gestión de la cartera.

(Pinzón, 2014) “Diseño de un modelo de gestión por procesos para controlar el riesgo de morosidad en el departamento de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito "La Merced" en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago.” Área Administrativa de la Universidad Técnica Particular de Loja, afirma que:

El trabajo de investigación tuvo la finalidad de establecer los procesos para la otorgación de crédito y recuperación de créditos minimizando el riesgo de las cartera vencida, para ello se ha evaluado la situación de la institución, identificando que existe cartera vencida por la concentración de capital en un número mínimo de clientes, notando que se necesita mejorar los procesos de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera, para ello se ha propuesto la implementación de la gestión por procesos con indicadores de gestión que se encuentren alineados a la Ley Económica, Popular y

Solidaria y el Plan Nacional del Buen Vivir. Concluyendo que mediante un análisis se ha detectado que existe concentración de capital en algunos créditos, y siendo créditos vencidos su cartera aumenta en un considerable porcentaje, además se ha evidenciado que la rotación de clientes es muy baja y que el cobro de los créditos se concentra directamente al jefe de agencia.

(Cusin, 2015) “Modelo de gestión de riesgos para la Cooperativa de ahorro y crédito Sumak Yuyay Ltda., de la ciudad de Cayambe.” Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Sistemas Mercantiles de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, menciona que:

El trabajo investigativo se enmarco en llevar un mejor manejo y control de procesos en cualquier entidad financiera, para de esta manera garantizar un mejor control en los procedimientos al momento de otorgar crédito y recuperar el mismo, para el cual se realizó un estudio de la situación actual de la COAC, con la aplicación de entrevistas y encuestas se logró obtener información relevante referente al tema de investigación. Concluyendo que en la COAC se encontró que la mayoría de socios descuidaron el pago de sus créditos porque se rumoró que la institución dejaría de prestar sus servicios, además que la entidad necesita llevar un control interno lo que permitirá evaluar la eficiencia de los procesos y administración de riesgos financieros.

(Armijos, 2015) “Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito san miguel de los bancos y sus tres agencias que la integran” Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Politécnica Salesiana, afirma que:

El trabajo de investigación se lo realizó con la finalidad de brindar una solución a las problema que enfrenta la COAC al momento de recuperar la cartera de crédito, razón por la cual se propuso implementar un modelo de gestión de crédito y cobranza que permita mitigar las deficiencias en los procesos que se llevan en la actualidad dentro del área de crédito, para ello se ha realizado un análisis de los factores internos y externos de la cooperativa, utilizando el método FODA, analizando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, además se analizó el departamento de crédito referente a la situación financiera e indicadores que muestren la forma en la que se ejecutan las

operaciones dentro del departamento, concluyendo que al cultura organizacional es la base para el crecimiento de una organización, además que todas las organizaciones buscan automatizar sus procedimientos que esto permite optimizar sus tiempos y recursos, en el caso de la cooperativa el uso de aplicaciones informáticas harán que los procedimientos mejoren sus niveles de respuesta para la concesión de crédito y recuperación de cartera.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Al contar con un Modelo de gestión de cartera Crediticia, se logrará una visión clara para tomar las decisiones eficaces y eficientes, las cuales nos ayudaran a determinar el riesgo financiero que tiene la cooperativa y de esta manera poder tomar las procedimientos pertinentes y oportunos para mejorar la rentabilidad económica de la entidad.

Al ejecutar el Modelo de Gestión de cartera en la COAC Fernando Daquilema Ltda., se puede demostrar que los resultados mediante el sistema de monitoreo Perlas mejore a dicha Cooperativa.

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) surge de la necesidad de supervisar y controlar a los organismos de la economía popular y solidaria, que tienen personería jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, en busca del desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011)

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2011), “el sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”.

El Art.- 35 del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (Presidente Constitucional de la República del Ecuador, 2012) manifiesta que: las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes

grupos: producción, ahorro y crédito, vivienda, consumo, seguros, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley. Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios.

Art.- 49.- El Gerente es el administrador general, representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa. Será elegido por el Consejo de Administración, por tiempo indefinido, pudiendo ser removido, en cualquier tiempo y por la sola voluntad del Consejo de Administración o de la Asamblea General. Tiene la calidad de mandatario remunerado, caucionado y con amplia capacidad de decisión y acción, dentro de los fines autorizados por el estatuto y debidamente presupuestados, debiendo proceder con la diligencia y prudencia que requiere la administración empresarial eficiente e informar, mensualmente, al Consejo de Administración acerca de su gestión. (Presidente Constitucional de la República del Ecuador, 2012)

Art.- 53.- Las cooperativas, obligatoriamente, revalorizarán sus bienes inmuebles cada dos años y la plusvalía generada se distribuirá en la siguiente forma: (Presidente Constitucional de la República del Ecuador, 2012)

- a) El 70% para incrementar el capital social, entregándose a los socios la alícuota que les corresponda, en certificados de aportación, bajo el mismo tratamiento que los excedentes.
- b) El 20% para incrementar el fondo irrepartible de reserva legal.
- c) El 5% para el fondo de educación e incubación de nuevas cooperativas, que será administrado por la cooperativa y justificada su utilización a fin de año, ante la Superintendencia.
- d) El 5% como contribución obligatoria para el sostenimiento del Instituto y de la Superintendencia; Los resultados económicos de las revalorizaciones, serán considerados como aportes de capital efectuados por los socios y no como ingresos, utilidades, ni excedentes.



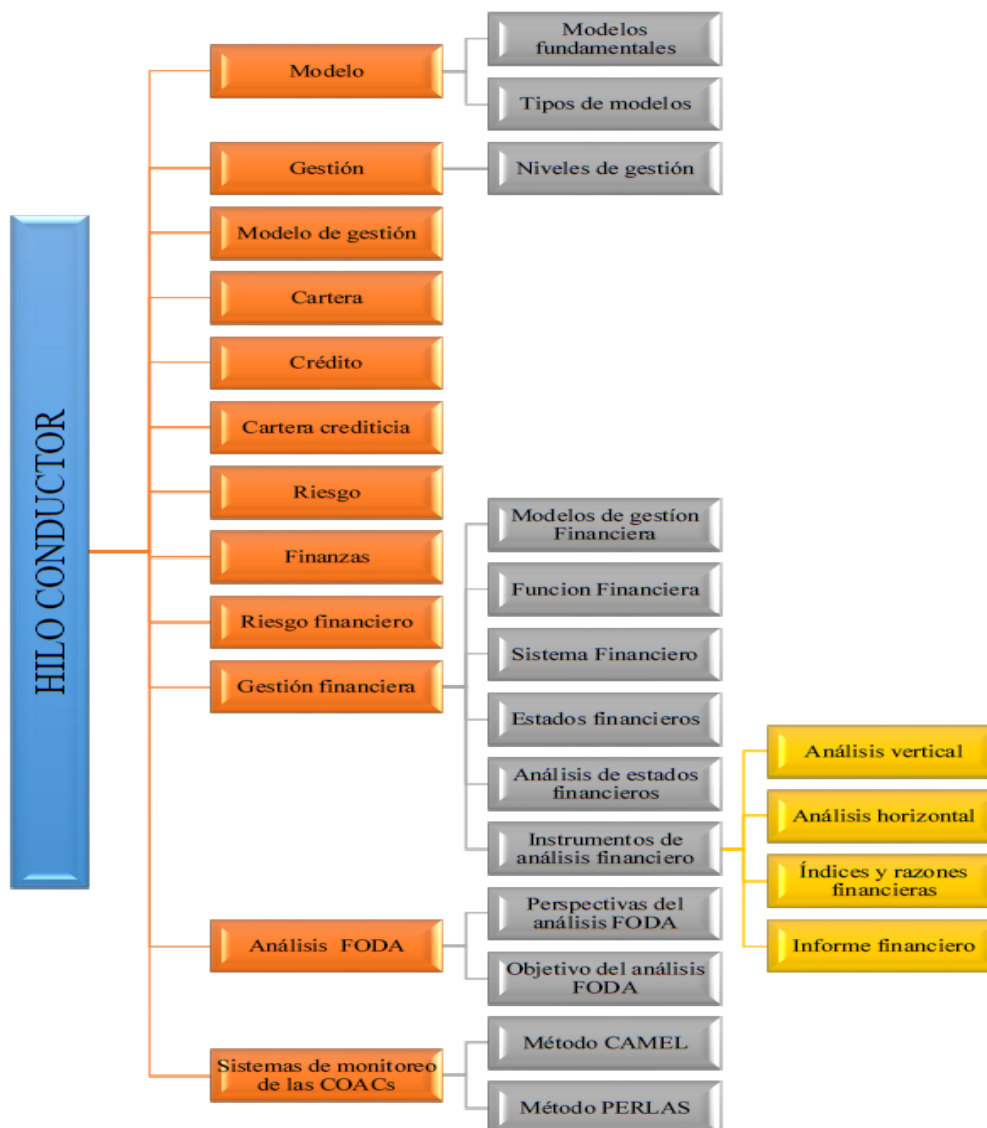
Del capítulo cuatro hablaremos acerca de los EXCEDENTES Art.- 57.- Se definen como excedentes, los remanentes obtenidos por la cooperativa, de los valores pagados por los socios, para financiar los gastos operacionales, sea como cuotas administrativas, o como pago por servicios o productos adquiridos en la cooperativa, una vez deducidos los gastos de administración. Constituyen también excedentes, los remanentes obtenidos por la cooperativa, sobre los valores pagados a sus socios, por concepto de remuneración, o precios por los productos entregados a la cooperativa para su comercialización, una vez deducidos los gastos de administración, financieros y no financieros. Los excedentes así obtenidos, no se consideran utilidades para fines tributarios.

Tasas de Interés Referenciales y los Art. 1 y 4 del Cap. II, Título VI de la Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador, “Establecen que dichas tasas tendrán vigencia mensual y serán calculadas por el (BCE) durante la última semana completa del mes anterior al de su vigencia”. En base a lo estipulado en el Título Sexto de la Codificación de Regulaciones del Directorio del (BCE), la institución calculará las siguientes tasas de interés (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015):

- ✓ Tasa Activa Efectiva Referencial por segmento
- ✓ Tasa Activa Referencial
- ✓ Tasa de Interés Legal
- ✓ Tasa Pasiva Referencial
- ✓ Tasa Pasiva Efectiva Referencial por plazo
- ✓ Tasa Activa Máxima Convencional

## 2.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.4.1 Hilo conductor



**Figura 1: Hilo conductor**

Elaborado Por: Gabriela Karina Míguez Carrasco

### 2.4.2 Modelo

Según (Sesento , 2012) “*el término modelo puede ser definido como la representación de un hecho o fenómeno propuesta como ideal a seguir. Pretende mostrar las características generales de la estructura de dicho fenómeno, explicar sus elementos,*

*mecanismos y procesos, cómo se interrelacionan y los aspectos teóricos que le dan sustento, para facilitar su comprensión.”*

Un modelo parte de una investigación, sea esta cualitativa, cuantitativa o ambas, para construir teóricamente una realidad.

Según (FAO, 2016) *“un modelo es un bosquejo que representa un conjunto real con cierto grado de precisión y en la forma más completa posible, pero sin pretender aportar una réplica de lo que existe en la realidad. Los modelos son muy útiles para describir, explicar o comprender mejor la realidad, cuando es imposible trabajar directamente en la realidad en sí.”*

De acuerdo a las definiciones citadas se puede concluir que el modelo es una representación o propuesta a seguir, la cual muestra características propias de sí misma, únicas que resaltan una idea, que apoyan a la toma de decisiones y ofrece lineamientos de análisis.

Según Gary, el modelo se puede utilizar para vender una idea o un diseño, podemos decir que el modelo fue creado como apoyo al momento de la toma de decisiones, además de ofrecer los lineamientos al momento de los análisis, y se lo utiliza por varias razones, a continuación enunciamos algunas de ellas. (Gary, 2000)

- ✓ El modelo exige establecer los objetivos
- ✓ El modelo identifica las decisiones que influyen en los objetivos
- ✓ El modelo identifica las ventajas y desventajas de las decisiones tomadas
- ✓ El modelo ayuda a definir las variables que sean cuantificables
- ✓ El modelo considera los datos cuantificables de dichas variables
- ✓ El modelo reconoce las limitaciones de las variables cuantificadas
- ✓ El modelo permite el trabajo en equipo comunicando ideas y conocimientos

#### 2.4.2.1 Modelos fundamentales

Para Moreno, existen cuatro modelos fundamentales de explicación científica:

- **Modelo deductivo:** se expresa en forma de explicaciones deductivas llegando a una conclusión o explicación, ha sido calificado como el ejemplar de cualquier explicación inexorable. (Moreno, 2003)
- **Modelo probabilístico:** se lo usa cuando se recurre a hipótesis probabilísticas, para ello hacemos uso de explicaciones probabilísticas o inductivo-estadísticas. (Moreno, 2003)
- **Modelo funcional o teleológico:** explica su propio objeto en términos de acción o función. (Moreno, 2003)
- **Modelo genético:** propio de las ciencias humanas, detalla cómo ha ido evolucionando la explicación u objeto de estudio. (Moreno, 2003)

#### 2.4.2.2 Tipos de modelos

Según la FAO existen 2 tipos de modelos, que son:

- **Modelo cualitativo:** son los que determinar de manera general las relaciones entre diferentes factores o componentes de un sistema, pretendiendo facilitar el entendimiento de cómo funciona un proceso que se pretende realizar. (FAO, 2016)
- **Modelo cuantitativo:** representa de manera adecuada la realidad, en el cual se puede utilizar números y expresiones matemáticas, ayudándonos a introducir valores numéricos a los factores que constan en un modelo. (FAO, 2016)

#### 2.4.3 Gestión

Según (Sánchez, 2013), *“es un conjunto integrado, como sistema, de acción y estructura, que permiten orientar a la empresa hacia mejores resultados...lo que denominamos gestión es un sistema que se vincula con el entendimiento de una estrategia planteada y el establecimiento de los medios para alcanzar los objetivos de*

*la empresa, proveyendo los medios para el flujo de información que garantice esa toma de decisiones efectiva” (pág. 32)*

La gestión es un conjunto de actividades que se realizan para conseguir un propósito específico o simplemente administrar una empresa.

Según (Fuentes, 2012), *“la gestión es el accionar del hombre frente a una idea, pensamiento u objeto, para realizar algo, en función de cumplir unos objetivos y metas, previamente definidos, ubicándose en la logística operativa como el efecto de administrar, fundamentación que se complementa con el gerenciar como función inherente a la cotidianidad del hombre en su condición personal, laboral o familiar, con el gobierno y dirección correspondiente, en el contexto de la sociedad”*

De acuerdo a las citas antes mencionadas, podemos concluir que gestión es una acción o conjunto de acciones, que permiten orientar a una organización a llegar al cumplimiento de sus objetivos y metas que se han propuesto, brindando los medios que permitan el alcance de estos.

#### **2.4.3.1 Niveles de gestión**

Para Sánchez se puede considerar tres niveles de gestión:

- **Gestión estratégica:** abarca la parte corporativa de la organización, está relacionada a los procesos de seguimiento, evaluación y control de la aplicación de estrategias a largo plazo. (Sánchez, 2013)
- **Gestión táctica:** asociada al impacto de las acciones y decisiones de las unidades de negocio, determina logros de la gestión estratégica. (Sánchez, 2013)
- **Gestión operativa:** vinculada a las acciones que crean resultados en corto plazo, determina los logros de gestión estratégica y táctica. (Sánchez, 2013)



**Figura 2: Niveles de gestión**  
Fuente: (Sánchez, 2013)

#### 2.4.4 Modelo de gestión

Según Tobar (2013) *“modelo de gestión es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones de una institución.”*

Un modelo de gestión es un esquema o arquetipo para administrar una entidad. En el caso de las instituciones públicas, se busca desarrollar políticas y acciones para alcanzar los objetivos. Mientras que para las empresas privadas, el objetivo es lograr ganancias monetarias.

Según (López, 2011) *“permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización. Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización.”*

En virtud de las definiciones anteriores podemos decir que modelo de gestión es la forma o marco de referencia de cómo se organiza, estructura una organización para el diagnóstico de la misma, es un referente estratégico que tiene por finalidad el cumplir las políticas, objetivos y metas de una institución.

#### **2.4.5 Cartera**

Según Vidales (2003) la cartera es “la designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del activo circulante de una empresa comercial, de un banco o de una sociedad en general”

Se puede concluir que la cartera son los valores a adeudar por parte de los clientes a una organización comercial, bancaria o de una sociedad en general.

#### **2.4.6 Crédito**

Según Vargas (2014) “el crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado.” (pág. 6)

Un crédito es una promesa de pago que se adquiere al momento de abrir una cuenta con cierta cantidad de dinero y que la persona se compromete en cumplir a cancelar en determinado periodo de tiempo.

Para Valdes (2005 ) “crédito es un convenio establecido en forma bilateral entre un acreedor y un deudor, con base en los atributos de reputación y solvencia que éste tenga, los cuales satisfagan al acreedor para que confíe en uso de bienes y riquezas durante un plazo determinado, a cuyo término pueda recuperarlos.” (pág. 163)

Acorde a las definiciones citadas, se puede decir que crédito es un convenio u operación financiera que pone a disposición dinero, bienes o riquezas a favor de una persona, organización o institución por un periodo de tiempo determinado, a cambio de una promesa de poder recuperarlos y recibir una utilidad del interés que genera el crédito.

#### **2.4.7 Cartera Crediticia**

Según Ciaran (2017) “las carteras de crédito son fondos de préstamos que los bancos, compañías de inversión o incluso las agencias de gobierno poseen y manejan”.

Una cartera de crédito es un activo que genera ingresos, gracias a los pagos de los clientes que se endeudan en la institución. Sin embargo, si los pagos no se cumplen, ponen en riesgo al negocio.

Se puede concluir que las carteras de crédito son fondos de préstamos que las entidades bancarias poseen y manejan, es decir son activos por los ingresos que generan de los pagos de préstamos, si también los documentos que respaldan estos activos.

#### **2.4.8 Riesgo**

Según (de Lara Haro, 2005) “la palabra riesgo proviene del latín *risicare*, que significa atreverse o transitar por un sendero peligroso, en realidad tiene un significado negativo, relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida” (pág. 13)

El riesgo constituye una parte inevitable en los procesos de inversión, para poder tomar decisiones acertadas.

Para (Pérez & Veiga, 2015), “el riesgo en general, se refiere a una situación expuesta a una amenaza o daño, a contingencias que pueden generar resultados peores que los esperados. En el caso de una inversión, su riesgo económico obedece a la posibilidad de que su rentabilidad sea inferior a la esperada y, lo que es más grave, que pueda ocasionar pérdidas o poner en peligro la solvencia del promotor.”

Acorde a las definiciones citadas se puede decir que riesgo es una situación a la que se expone, dando un resultado negativo que se relaciona con daño, peligro o pérdida, es algo inevitable dentro de los procesos de toma de decisiones en general

#### **2.4.9 Finanzas**

Según (Gerencie.com, 2010), “las finanzas son una rama de la economía que trata el tema relacionado con la obtención y gestión del dinero, recursos o capital por parte de una persona o empresa. Las finanzas se refieren a la forma como se obtienen los recursos, a la forma como se gastan o consumen, a la forma como se invierten, pierden o rentabilizan.”



Se concluye que finanzas es la rama que estudia la inversión de las organizaciones, como obtener y gestionar el dinero, sus recursos o el capital de la misma, con la finalidad de ver si se invierten, pierden o rentabilizan.

#### 2.4.10 Riesgo financiero

Según Gómez Cáceres & Lopez Zaballos (2002); el riesgo financiero es “la posibilidad de quebranto o pérdida derivada de la realización de operaciones financieras que se puede afectar a la capitalización bursátil o valor de mercado de la empresa” (pág. 21)

Según Van Horne & Wachowicz (2002), “Implica el riesgo de posible insolvencia y la variabilidad agregada de las utilidades por acción que se induce con el uso de apalancamiento financiero...El segundo aspecto del riesgo financiero implica la dispersión relativa de las utilidades por acción.” (pág. 448)

En virtud de las definiciones citadas se puede concluir que riesgo financiero es la posibilidad de pérdidas que se deriva de las operaciones financieras, lo que implica la dispersión de las utilidades de una organización.

**Tabla 1: Clasificación de los riesgos financieros**

Riesgos cuantificables Se calculan basándose en criterios y objetivos		Riesgos no cuantificables Se basan en criterios planteados por la entidad financiera		
Riesgo de mercado	Riesgo de crédito	Riesgo de liquidez	Riesgo legal	Riesgo operativo
<p>Son aquellos que se derivan de las variaciones de los precios del mercado. Incluye los riesgos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de interés</li> <li>• Tipos de cambio</li> <li>• Precio de las acciones</li> <li>• Precio de los instrumentos derivados y commodities</li> </ul>	<p>Son aquellos que se derivan de la pérdidas ocasionadas por el incumplimiento en las obligaciones de crédito</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos de insolvencia</li> <li>• Riesgo país</li> <li>• Riesgo de Settlement</li> <li>• Riesgo de entrega</li> </ul>	<p>Son aquellos que se derivan de no poder deshacer una posición en el mercado sin afectar al precio del producto correspondiente haciendo difícil u onerosa su cobertura.</p>	<p>Son aquellos que se derivan de la pérdida ocasionada por no poder ejecutar a una contrario porque las operaciones no se encuentren dentro del marco legal establecido por la autoridad competente.</p>	<p>Son aquellos que se derivan de las pérdidas financieras debido al mal funcionamiento de los sistemas de información y control interno.</p>

Fuente: (Gómez D & López J, 2002)

Elaborado Por: Gabriela Karina Míguez Carrasco

### **2.4.11 Gestión Financiera**

Para Córdoba Padilla (2016) la gestión financiera “es aquella disciplina que se encarga de terminar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control” (pág. 5)

De acuerdo a la definición anterior podemos decir que gestión financiera se encarga de facilitar la toma de decisiones y acciones que se relacionan al ámbito financiero en una organización, de esta manera se logra la buena utilización y control de recursos financieros.

#### **2.4.11.1 Modelos de gestión financiera**

Según Amaro Martínez (2012), un modelo de gestión financiera “es un conjunto de diferentes acciones y procesos interrelacionados entre sí, que persiguen el objetivo de asegurarle a la organización, de manera eficiente y efectiva, el soporte financiero y material necesario para su funcionamiento y desarrollo, controlando rigurosamente los recursos y empleándolos racionalmente.” (pág. 5)

Esta autora sostiene que un modelo de gestión financieras es un conjunto de procesos que están enfocados a la planificación, organización dirección y control eficiente de los recursos financieros, humanos, etc. que posee una organización o empresa.

#### **2.4.11.2 Sistema financiero**

El sistema financiero es un conjunto de instrumentos, intermediarios institucionales y de mercado, que buscan encauzar los superávits hacia los déficits, es decir que se hace un traspaso entre las entidades económicas de ahorro y los deficitarios. (Fernández, 2004)

### **2.4.11.3 Estados financieros**

Según Charco (2017) “los estados financieros son una fotografía organizada o una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una empresa, en otras palabras, el resultado de la contabilidad.”

Los estados financieros son documentos que recogen información de cómo se encuentra económicamente una empresa u organización.

Según (Corona Romero, Bejarano Vázquez, & Gonzáles García, 2015) los estados financieros son:

- Balance: documento donde se refleja los activos y pasivos y por diferencia el patrimonio neto empresarial.
- Cuenta de pérdidas y ganancias: documento que brinda información acerca de ingresos y gastos del ejercicio, así como de algunos gastos e ingresos que corresponden a ejercicios anteriores.
- Estado de cambios en el patrimonio neto: se divide en 2 documentos:
- Estado de ingresos y gastos reconocidos: registra el resultado del ejercicio, los ingresos y gastos reflejados directamente en partidas de patrimonio.
- Estado total de cambios en el patrimonio neto: recoge las posibles variaciones experimentadas por las distintas partidas del patrimonio neto durante el ejercicio.

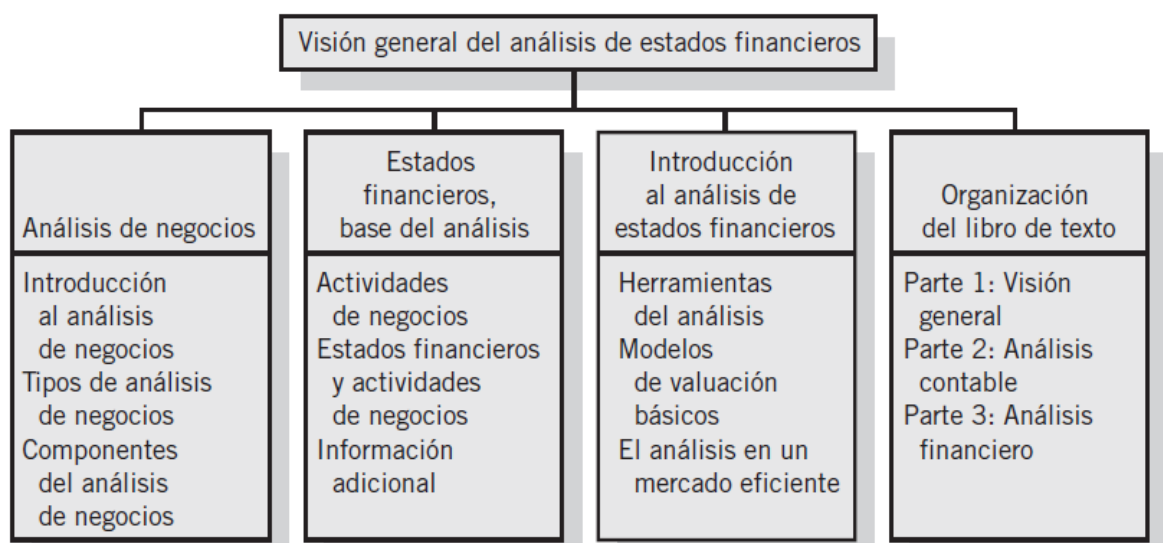
### **2.4.11.4 Análisis de Estados Financieros**

Según Corona Romero, Bejarano Vázquez, & Gonzáles García (2015), “el análisis de los estados financieros tiene como propósito la indagación de la información económico-financiera cuyo contenido determinado depende de los objetivos específicos del investigador.” (pág. 1)

Las técnicas para el análisis financiero son muy variadas, se distinguen básicamente entre las estáticas y dinámicas o de estática comparativa que pueden o no conllevar al uso de ratios o razones de distintas magnitudes,

El objetivo del análisis de estados financieros será dependiendo para quien se lo realice, en si la finalidad sería identificar las debilidades para poder introducir mejoras a una empresa, lo cual llevaría a que se presenten nuevos inversionistas. (Corona Romero, Bejarano Vázquez, & Gonzáles García, 2015)

Se puede decir que el análisis financiero evalúa la situación financiera de una organización, utilizando herramientas analíticas propias del área financiera, con el objetivo de obtener información de vital importancia para el mejoramiento de la rentabilidad de una empresa.



**Figura 3: Visión general del análisis de estados financieros**

Fuente: (Wild J, Subramanyam K, & Halsey R, 2010)

#### 2.4.11.5 Instrumentos del análisis financiero

Como se ha dicho anteriormente el análisis financiero es una herramienta que permite la toma de decisiones en la planeación de la empresa, siendo el administrador capaz de analizar e interpretar la información que ha obtenido. Para ello el administrador cuenta con un sin número d herramientas o instrumentos para tal actividad, no existe un criterio de cuál es el instrumento definido a utilizar, pero se puede utilizar el que satisfaga de mejor manera las necesidades de la organización, entre los que tenemos: (Olivera, 2014)

- **Análisis comparativo:** compara la evolución de los estados financieros de dos o más periodos que se derivan de los estados financieros comparativos.
- **Análisis de tendencias:** se usa en estadística para ver el desempeño de un dato en particular, en el análisis financiero se usa para ver el desenvolvimiento de alguna partida en varios periodos con la finalidad de estimar tendencias en el futuro.
- **Estados financieros proporcionales:** son la manera de presentar como está integrada la información de la organización.
- **Indicadores financieros:** expresan una relación matemática entre una cifra y otra que se extraen de un estado financiero, estudia el comportamiento de la organización a través del tiempo.

#### **2.4.11.5.1 Análisis de estados financieros porcentual (análisis vertical)**

Según (Mayta, 2014) “el análisis vertical tiene que ver con establecer la aportación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia sobre el total de activos o total de pasivos y patrimonio para el balance general, sobre el total de ventas para el estado de resultados.”

Según (UNID, 2011), “el análisis vertical del balance general como del estado financiero es la evaluación del funcionamiento de la empresa en un período ya especificado”

En virtud de las definiciones citadas se puede decir que análisis vertical es la evaluación de cada una de las cuentas que componen un estado financiero en relación del total de activos, pasivos y patrimonio, con la finalidad de

ANÁLISIS VERTICAL								
Balance General							Promedio	
(Millones de pesos)								
CUENTAS	2004	%	2003	%	2002	%	Simple	Ponderación
Efectivo	12	1	20	2	5	1	1,3	1,5
Inversiones	48	4	50	5	25	5	4,7	4,6
Cartera	192	16	150	15	40	8	13,0	14,7
Inventarios	408	34	300	30	150	30	31,3	31,9
<b>Activo Corriente</b>	<b>660</b>	<b>55</b>	<b>520</b>	<b>52</b>	<b>220</b>	<b>44</b>	<b>50,3</b>	<b>52,1</b>
Edificios	432	36	350	35	210	42	37,7	36,9
Vehículos	84	7	70	7	50	10	8,0	7,7
Muebles	24	2	60	6	20	4	4,0	4,7
<b>Act. No Corriente</b>	<b>540</b>	<b>45</b>	<b>480</b>	<b>48</b>	<b>280</b>	<b>56</b>	<b>49,7</b>	<b>48,5</b>
<b>Total Activos</b>	<b>1.200</b>	<b>100</b>	<b>1.000</b>	<b>100</b>	<b>500</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Obligaciones	144	12	100	10	80	16	12,7	12,4
Laborales	120	10	100	10	120	24	14,7	14,9
Impuestos	120	10	0	0	0	0	3,3	10,0
<b>Pasivos</b>	<b>384</b>	<b>32</b>	<b>200</b>	<b>20</b>	<b>200</b>	<b>40</b>	<b>30,7</b>	<b>30,9</b>
Capital Social	720	60	720	72	250	50	60,7	63,6
Reservas	72	6	60	6	40	8	6,7	6,5
Utilidades	24	2	20	2	10	2	2,0	2,0
<b>Patrimonio</b>	<b>816</b>	<b>68</b>	<b>800</b>	<b>80</b>	<b>300</b>	<b>60</b>	<b>69,3</b>	<b>71,7</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>	<b>1.200</b>	<b>100</b>	<b>1.000</b>	<b>100</b>	<b>500</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Figura 4: Análisis vertical**

Fuente: (Mayta, 2014) “

#### 2.4.11.5.2 Análisis de estados financieros comparativos (análisis horizontal)

Según (UNID, 2011) “El análisis horizontal se realiza con estados financieros de diferentes periodos, quiere decir de diferentes años y se examina a tendencia que tienen las cuentas en el transcurso del tiempo ya establecido para sus análisis, el cálculo de este análisis se realiza con la diferencia de dos o más años para tener como resultado valores absolutos.”

De acuerdo a la definición citada anteriormente se puede decir que análisis horizontal es la comparación y evaluación de estados financieros de diferentes periodos o años, con la finalidad de determinar la situación económica de una empresa de un año al otro.

ANÁLISIS HORIZONTAL								
Balance General							Promedio	
(Millones de pesos)								
CUENTAS	2004	04/03	2003	03/02	2002	02/01	Simple	Geom.
Efectivo	12	-8	20	15	5	0	3,5	-10,9
Inversiones	48	-2	50	25	25	0	11,5	-7,1
Cartera	192	42	150	110	40	0	76,0	67,0
Inventarios	408	108	300	150	150	0	129,0	127,3
Activo Corriente	660	140	520	300	220	0	220,0	204,9
Edificios	432	82	350	140	210	0	111,0	107,1
Vehículos	84	14	70	20	50	0	17,0	16,7
Muebles	24	-36	60	40	20	0	2,0	-37,9
Act. No Corriente	540	60	480	200	280	0	130,0	109,5
Total Activos	1.200	200	1.000	500	500	0	350,0	316,2
Obligaciones	144	44	100	20	80	0	32,0	29,7
Laborales	120	20	100	-20	120	0	0,0	-20,0
Impuestos	120	120	0	0	0	0	60,0	0,0
Pasivos	384	184	200	0	200	0	92,0	0,0
Capital Social	720	0	720	470	250	0	235,0	0,0
Reservas	72	12	60	20	40	0	16,0	15,5
Utilidades	24	4	20	10	10	0	7,0	6,3
Patrimonio	816	16	800	500	300	0	258,0	89,4
Pasivo y Patrimonio	1.200	200	1.000	500	500	0	350,0	316,2

**Figura 5: Análisis horizontal**

Fuente: (Mayta, 2014) “

#### 2.4.11.5.3 Índices y razones financieras

Básicamente son parámetros que se utilizan por los administradores, acreedores e inversionistas con la finalidad de evaluar la situación de las organizaciones ya si facilitar su resolución. (UNID, 2011). Las razones se pueden clasificar en:

- **Razones de liquidez**

$$\text{Razon circulante} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

$$\text{Prueba de ácido} = \frac{\text{Activos circulantes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos circulantes}}$$

- **Razones de solvencia**

$$\text{Razon de la deuda total} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{Razon de la deuda capital} = \frac{\text{Deuda total}}{\text{Capital total}}$$

$$\text{Multiplicador} = \frac{\text{Activo total}}{\text{Capital total}}$$

- **Razones de actividad o rotación de activos**

$$\text{Rotacion de inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario}}$$

$$\text{Días de ventas en inventario} = \frac{365}{\text{Rotación de inventario}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de activos fijos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos fijos netos}}$$

$$\text{Rotación de activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}}$$

- **Medidas de rentabilidad**

$$\text{Margen de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rendimiento sobre los activos} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$$

$$\text{Rendimientos sobre el capital} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital contable total}}$$

- **Medidas de valor de mercado**

$$\text{Utilidades por accion (UPA)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Acciones en circulación}}$$

$$\text{Razon precio – Utilidades} = \frac{\text{Precio por acción}}{\text{Utilidades por accion}}$$

$$\text{Razon de valor de mercado a valor en libros} = \frac{\text{Valor de mercado por acción}}{\text{Valor en libro por acción}}$$



#### **2.4.11.6 Informe Financiero**

Es un documento que permite obtener información económica y financiera disponible de la organización que permitirá analizar la situación de la misma, en este sentido los datos que presentan en este son: balance de situación, cuenta de pérdidas y ganancias, estados financieros que provienen de las actividades de la empresa. (eInforma, 2015)

Según (eInforma, 2015) los informes financieros engloban:

- ✓ Información financiera: referente a toda la información económica financiera de la empresa.
- ✓ Información de riesgo crediticio: establece la solvencia de la organización, estableciendo un límite de crédito de la misma.
- ✓ Información judicial: reclamaciones y resoluciones judiciales y administrativas de la organización.
- ✓ Información de morosidad: análisis de los impagos de la empresa.
- ✓ Perfil de la empresa: información mercantil y legal de la organización, además de la estructura corporativa.
- ✓ Información comercial: visión de la empresa desde el punto comercial, reflejo de sus operaciones comerciales.

#### **2.4.12 Análisis FODA**

Según (Martinez & Milla, 2012) *“El análisis DAFO resume los aspectos clave de un análisis del entorno de una actividad empresarial (perspectiva externa) y de la capacidad estratégica de una organización (perspectiva interna). DAFO es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información relativa al negocio, útil para examinar sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades”*

Según (Zabala, 2005) *“es el análisis profundo de los factores que afectan positiva o negativamente al sistema organizacional, en el propósito de establecer comparaciones que permitan generar estrategias alternativas factibles, las cuales serán seleccionadas y priorizadas posteriormente para identificar, finalmente, los objetivos socio-económicos básicos de la organización.”*

Según (Desición Empresarial , 2016) *“Un análisis FODA es una herramienta, usada en la gerencia y la formulación de la estrategia. Puede ayudar a identificar las fortalezas, las debilidades, las amenazas y las oportunidades de una compañía en particular.”*

Según las definiciones anteriores se puede decir que el análisis FODA o DOFA es una evaluación de los factores internos y externos de una empresa u organización, es decir de las debilidades y fortalezas de la institución, así como las debilidades y amenazas de la misma.

**Tabla 2: Matriz FODA**

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Son los recurso y destrezas que ha adquirido una organización	Factores por los cuales se posee una posición desfavorable frente a la competencia
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Escriben los posibles mercados de negocio que están a la vista de todos	Describen los factores que pueden poner en peligro la supervivencia de la organización

**Elaborado Por:** Gabriela Karina Míguez Carrasco

#### 2.4.12.1 Perspectivas del análisis FODA

De acuerdo a (Martinez & Milla, 2012) consta de 2 perspectivas:

- **Perspectiva interna:** tiene que ver con los aspectos sobre los que la empresa s=tiene control, es decir las fortalezas y debilidades de la misma.
- **Perspectiva externa:** son las oportunidades que el mercado ofrece y las amenazas a alas que se debe afrontar la empresa.

#### **2.4.12.2 Objetivo principal del análisis FODA**

El objetivo principal de un análisis FODA es encontrar los factores estratégicos críticos con la finalidad de identificarlos, usarlos y apoyar en ellos los cambios de una organización, consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades aprovechando las oportunidades y eliminando o reduciendo las amenazas. (Guía de la calidad, 2016)

#### **2.4.13 Sistemas de monitoreo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Todo sistema de monitoreo tiene como propósito actuar como mecanismo de advertencia anticipada que alerta a los miembros del consejo de administración, gerentes, contadores en lo que se refiere a posibles problemas antes de que estos aparezcan.

##### **2.4.13.1 Método CAMEL**

El método de evaluación CAMEL (Capital, Asset, Management, Earning y Liquidity) mide y analiza 5 parámetros fundamentales: Capital, Activos, Manejo gerencial, Estado de utilidades y Liquidez, dicho método es utilizado para medir el riesgo corporativo en el sector financiero. (GestioPolis.com, 2011)

Para realizar la evaluación con el método CAMEL se necesita la siguiente información:

- Estados financieros
- Presupuestos y proyectos del flujo de efectivo
- Tablas de amortizaciones de cartera
- Fuentes de financiamiento
- Información de la junta de directores
- Operaciones del personal
- Información macroeconómica

Las deficiencias más grandes del sistema CAMEL fueron que no analizaba la estructura financiera y tampoco consideraba las tasas de crecimiento de variables claves, por lo

cual estas deficiencias dieron lugar a la creación de un nuevo sistema de monitoreo denominado PERLAS. (Westley & Branch, 2010)

#### **2.4.13.2 Método PERLAS**

Según (Westley & Branch, 2010) el sistema PERLAS fue originalmente creado en español, y cada una de las letras que forman la palabra PERLAS, mide un área específica de las operaciones; a continuación se tiene el significado de cada una de las letras:

- **P:** protección: se refiere a la adecuación de las provisiones para préstamos incobrables.
- **E:** estructura financiera: las variables clave del balance se miden como proporción del total de activos, préstamos, depósitos, crédito externo, aportaciones, etc.
- **R:** rendimientos y costos: se miden las tasas de rendimiento de todas las inversiones, incluyendo el rendimiento de los ahorros de los socios y la rentabilidad de sus aportaciones.
- **L:** liquidez se miden las inversiones liquidas y las reservas en liquidez frente a las cuentas de ahorro y los depósitos a plazo fijo de asegurar que existe liquidez.
- **A:** activos improductivos: medición de los préstamos morosos y los activos improductivos y se los trata como las dos cosas más importantes que deben minimizarse en la administración financiera de la COAC.
- **S:** señales expansivas: medición de las tasas de crecimiento de las siguientes variables clave del balance total de activos, préstamos, depósitos, crédito externo, aportaciones, capital institucional y socios.

El sistema Perlas es importante ya que está compuesto de indicadores financieros cuantitativos que facilitan el análisis e interpretación integral de la condición financiera.

**P = Protección:** “Este indicador mide la suficiencia de provisiones para préstamos incobrables” (Richardson, 2009, pág. 15).

**P1:**

$$P1 = \frac{\text{Provisión para prést. incobrables}}{\text{Provisión req. prést. con morosidad > 12 meses}}$$

**Propósito:** Mide la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables en comparación con las provisiones requeridas para cubrir todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses. (Richardson, 2009, pág. 15)

**Meta:** 100%

**E = Estructura financiera eficaz:** “Estos indicadores miden la composición de las cuentas más importantes del estado de situación financiera. Una estructura financiera eficaz es necesaria para lograr la seguridad, solidez y rentabilidad, a la vez que prepara la cooperativa de ahorro y crédito para un crecimiento agresivo real”. (Richardson, 2009, pág. 17)

### **Activos Productivos**

**E1:**

$$E1 = \frac{\text{Préstamos netos}}{\text{Total activo}} = \frac{\text{Total Cartera de Crédito}}{\text{Total Activo}}$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total invertido en la cartera de préstamos. (Richardson, 2009, pág. 17)

**Meta:** Entre el 70 - 80%

**E2:**

$$E2 = \frac{\text{Inversiones líquidas}}{\text{Total activo}} = \frac{\text{Total Bancos y otras instituciones financieras}}{\text{Total Activo}}$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total invertido en inversiones a corto plazo. (Richardson, 2009, págs. 17-18)

**Meta:**  $\leq 16\%$

**E3:**

$$E3 = \frac{\text{Inversiones financieras}}{\text{Total activo}} = \frac{\text{Inversiones}}{\text{Total Activo}}$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total invertido en inversiones a largo plazo. (Richardson, 2009, pág. 18)

**Meta:**  $\leq 2\%$

### **Pasivos**

**E5:**

$$E5 = \frac{\text{Depósitos de ahorro}}{\text{Total activo}} = \frac{(\text{Depósitos de ahorro} + \text{Depósitos a plazo})}{\text{Activo}}$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total financiado con depósitos. (Richardson, 2009, pág. 18)

**Meta:** Entre el 70 - 80%

**E6:**

$$E6 = \frac{\text{Crédito externo}}{\text{Total activo}} = \frac{\text{Obligaciones financieras}}{\text{Total Activo}}$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total financiado con el crédito externo (como deudas con otras instituciones financieras fuera de la cooperativa de ahorro y crédito). (Richardson, 2009, pág. 19)

**Meta:** 0- 5%

### **Capital**

**E7:**

$$E7 = \frac{\text{Aportaciones de asociados}}{\text{Total activo}} = \frac{\text{Aporte Socios}}{\text{Total Activo}}$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total financiado con las aportaciones de asociados. (Richardson, 2009, pág. 19)

**Meta:** 10-20%

**E8:**

$$E8 = \frac{\text{Capital institucional}}{\text{Total activo}} = \frac{(\text{Reservas} + \text{otros aportes patrimoniales})}{\text{Total Activo}}$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total financiado con capital institucional.

(Richardson, 2009, págs. 19-20)

**Meta:**  $\geq 10\%$

## **R = Rendimientos y Costos**

“Estos indicadores miden el ingreso promedio para cada uno de los activos más productivos del estado de situación financiera. Además, miden el rendimiento (costo) para cada una de las cuentas de pasivos y capital más importantes” (Richardson, 2009, pág. 24)

**R1:**

$$R1 = \frac{\text{Ingreso neto de préstamos}}{\text{Promedio de cartera de préstamos neta}}$$

**Propósito:** Medir el rendimiento de la cartera de préstamos. (Richardson, 2009, pág. 22)

**Meta:** Tasa empresarial que cubra los gastos financieros y operativos, gastos de provisiones para activos de riesgo, y gastos que contribuyen a los niveles de capital institucional para mantenerlo en la norma de E9 ( $\geq 10\%$ ).

**R2:**

$$R2 = \frac{\text{Ingresos inversiones líquidas}}{\text{Promedio de inversiones líquidas}} = \frac{\text{intereses y descuentos ganados: depósitos}}{\frac{(\text{bancos año inicial} + \text{bancos año final})}{\text{promedio de inversiones financieras}}}$$

**Propósito:** Medir el rendimiento de todas las inversiones a corto plazo (como depósitos en bancos, etc.) (Richardson, 2009, pág. 22)

**Meta:** Las tasas más altas del mercado sin correr un riesgo indebido.

**R3:**

$$R3 = \frac{\text{Ingr. inversiones finan.}}{\text{Promedio invers. financ.}} = \frac{\text{intereses y desc. inversion en títulos valores}}{\frac{(\text{inversiones año inicial} + \text{inversiones año final})}{\text{promedio inversiones financieras}}}$$

**Propósito:** Medir el rendimiento de todas las inversiones a largo plazo (como depósitos fijos, aportaciones, valores, etc.) (Richardson, 2009, pág. 23)

**Meta:** Las tasas más altas del mercado sin correr un riesgo indebido.

**L = Liquidez**

(Richardson, 2009), afirma: Los indicadores de liquidez demuestran si la cooperativa de ahorro y crédito administra eficazmente su efectivo para que pueda satisfacer la demanda de retiros y requisitos para la reserva de liquidez. También se mide el efectivo inactivo para asegurar que este activo improductivo no afecta negativamente la rentabilidad. (pág. 27)

**L1:**

$$L1 = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos a corto plazo}}$$

**Propósito:** Medir la capacidad de respuesta, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo.

**Meta:** > 12%

**L2:**

$$L2 = \frac{\text{Reservas de liquidez}}{\text{Depósitos}}$$

**Propósito:** Medir el cumplimiento con los requisitos obligatorios del Banco Central, Caja Central u otros sobre el depósito de reservas de liquidez. (Richardson, 2009, pág. 28)

**Meta:** 10%

**L3:**

$$L3 = \frac{\text{Activos líquidos improductivos}}{\text{Total activo}}$$



**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total invertido en cuentas líquidas improductivas. (Richardson, 2009, pág. 28)

**Meta:** <1%

### **A = Calidad de Activos**

“Los indicadores de esta sección miden el porcentaje de activos improductivos que tienen un impacto negativo en la rentabilidad y solvencia. Estos indicadores son: la morosidad de préstamos, activos improductivos y el financiamiento de activos improductivos” (Richardson, 2009, pág. 20).

**A1:**

$$A1 = \frac{\text{Total morosidad de préstamos}}{\text{Cartera de préstamos bruta}}$$

**Propósito:** Medir el porcentaje total de morosidad en la cartera de préstamos, usando el criterio del saldo de préstamos morosos pendientes en vez de los pagos de préstamos morosos acumulados.

**Meta:**  $\leq 5\%$

**Descripción del indicador A2:**

$$A2 = \frac{\text{Activos improductivos}}{\text{Total activo}}$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total que no produce un ingreso.

**Meta:**  $\leq 5\%$

### **S = Señales de crecimiento**

“Estos indicadores miden, el porcentaje de crecimiento en cada una de las cuentas más importantes del estado financiero, así como el crecimiento del número de asociados y el crecimiento del activo total de la cooperativa” (Richardson, 2009, pág. 30).

### **Descripción del indicador S1: CRECIMIENTO DE PRÉSTAMOS**

**Propósito:** Medir el crecimiento de la cartera de préstamos del año hasta la fecha.

**Meta:** Para aumentar la estructura de préstamos (E1), el S1 debe ser mayor que el S11. Para mantener la estructura de préstamos (E1), el S1 debe ser igual al S11. Para disminuir la estructura de préstamos (E1), el S1 debe ser menor que el S11.

**Fórmula de cálculo:**

$$S1 = \left[ \frac{\text{Cartera de créditos año final}}{\text{Cartera de créditos año inicial}} - 1 \right] * 100$$

### **Descripción del indicador S2: CRECIMIENTO DE INVERSIONES LÍQUIDAS**

**Propósito:** Medir el crecimiento de las inversiones líquidas del año hasta la fecha.

**Meta:** Para aumentar el porcentaje de inversiones líquidas (E2), S2 debe ser mayor que el S11. Para mantener el porcentaje de inversiones líquidas (E2), S2 debe ser igual al S11. Para disminuir el porcentaje de inversiones líquidas (E2), S2 debe ser menor que el S11.

**Fórmula de cálculo:**

$$S2 = \left[ \frac{\text{Fondos disponibles año final}}{\text{fondos disponibles año inicial}} - 1 \right] * 100$$

#### **A. Acción de intervención:**

Es la parte de implementación del proceso de desarrollo organizacional. La acción de intervención es la fase de acción planeada en el proceso de desarrollo presupuestario, que sigue a la fase del diagnóstico. En esta fase de acción se selecciona la intervención más apropiada para solucionar un problema empresarial particular. La acción de intervención puede efectuarse mediante diversas técnicas”.

## **2.5 HIPÓTESIS**

El diseño de un modelo de gestión de cartera crediticia permite minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema LTDA.”, en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017.

## **2.6 VARIABLES**

### **2.6.1 Variable Independiente**

- Modelo de gestión de cartera crediticia

### **2.6.2 Variable Dependiente**

- Minimizar el riesgo financiero

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente trabajo de investigación fue una exploración de campo que tuvo un enfoque cualitativo-cuantitativo, cualitativo porque se obtuvo resultados cuantificables con parámetros numéricos y estadísticos, y cualitativo debido a que se analizó e interpretó los resultados que se han obtenido, para la realización de la presente investigación es necesario tomar en cuenta los tipos de investigación que son:

### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

- Investigación bibliográfica-documental:

La investigación documental es la búsqueda de información mediante la indagación en documentos como libros, periódicos, revistas, folletos, impresos, etc. (Baena, 2014)

Este tipo de investigación sirvió para obtener información teórica y científica que apoye al desarrollo de nuestro tema de investigación, las fuentes de información que utilizamos para tal objetivo son: documentos, libros, publicaciones físicas y digitales inherentes al tema de estudio para el desarrollo del marco teórico, a través de fuentes bibliográficas sobre la investigación de modelo de gestión de riesgos, con el fin de respaldar el desarrollo de la propuesta.

- Investigación de campo:

La finalidad de este tipo de investigación es recopilar de manera ordenada los datos relacionados al tema de investigación, la observación es la técnica principal que se utiliza, es decir se obtiene información directamente de la realidad. (Baena, 2014)

Este tipo de investigación, es importante porque se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad en la COAC “Fernando Daquilema Ltda”. en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, la cual debe estar vinculada con los objetivos que

se ha planteado, con el fin de conocer sus procesos de crédito, y a fin de recopilar informaciones, que serán posteriormente analizados, el mismo que sirve para realizar un análisis interno. Mediante el diseño de encuestas al personal operativo, administrativo y realizar la entrevista; cuyos resultados aportaron al conocimiento de la situación actual en que se encuentra la cartera crediticia y que aporten para minimización de riesgos financieros.

- Investigación descriptiva:

Es la cual describe las características de una población u objeto de estudio, recopilando información con la finalidad de extraer generalizaciones que contribuyan al conocimiento (Acertiva, 2017)

También necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, ya que permitió describir y delimitar los aspectos problemáticos que posee la institución, referentes a riesgos financieros más relevantes que se estudiaron y analizaron., además algo importantísimo de este tipo de investigación es la determinación de datos y resultados cualitativos que apoyaron al desarrollo de nuestra propuesta.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Población

La presente investigación determina como población de estudio a todos laas cincuenta y nueve (59) personas que conforman dicha institución, los mismos que se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla 3: Población de la COAC Fernando Daquilema Ltda.**

<b>ESTRATOS</b>	<b>N° de personas</b>	<b>%</b>
Personal administrativo	31	53%
Personal operativo	28	47%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COAC Fernando Daquilema Ltda.

**Elaborado Por:** Gabriela Karina Míguez Carrasco

### **3.3.2 Muestra**

Para la presente investigación no es necesario el cálculo y utilización de muestra estadística debido a que el universo es pequeño, se encuentra por debajo de 100 unidades, por ende, no cumple con los requisitos para el uso de muestra estadística, por tal razón procederemos a trabajar con el total de la población.

## **3.4 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Con el propósito de recopilar y analizar la información referente a nuestro tema de investigación, se hace uso de los diferentes métodos y técnicas que permitan esta recopilación, para posteriormente analizar la información que se ha obtenido, y de esta manera desarrollar nuestro tema de nuestra investigación, por tal razón tenemos los siguientes métodos y técnicas:

### **3.4.1 Métodos**

- **Método inductivo**

Según (Bernal C, 2013), determina que la utilización del razonamiento para obtener conclusiones que parten de los hechos en particular aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación tiene carácter general.

Este método trata de partir de ideas particulares y conduce a conocimientos generales, por tal concepto podemos decir que este método permitió obtener datos particulares de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. para luego poder generalizarlos y ser analizados. La información que se obtuvo con este método fue referente a las actividades de cartera crediticia que se ejecutan en la institución objeto de nuestro tema de investigación.

- **Método deductivo**

Según (Carvajal L, 2013), determina que el método deductivo viene del latín “deducito”, conducir. Y a Aristóteles la consideraba como movimiento del conocimiento que va de lo general a lo particular. El proceso de investigación que se inicia con la

observación de las situaciones que se presenta en las entidades con el propósito de dar solución a los problemas en general.

Por otro lado este método es lo inverso al método anterior (inductivo). Se caracteriza ya que este parte de un conocimiento general y deduce por medio de un razonamiento lógico hasta llegar a una idea específica o puntual de un tema analizado, de tal modo este método contribuyó a deducir la problemática que enfrenta la institución referente a los riesgos financieros, y de este modo apoyar al desarrollo del diseño del modelo de cartera crediticia.

- **Método analítico**

Según (Ruiz León, 2006), determina que “este proceso consiste en descomponer un objeto de estudio, separado cada una de sus partes del todo para estudiarlas en forma individual” (pág. 126).

De la misma manera se utilizó el método analítico el cual permitió analizar ordenadamente cada uno de los datos de forma separada, ya que extrae partes de un todo con la finalidad de estudiarlas y analizarlas por separado, se aplicó este método a la hora de analizar cada uno de los datos que se ha obtenido respecto a las actividades y procesos referentes a cartera crediticia.

- **Método sintético.-**

El método sintético es o contrario al método analítico, se parte de lo conocido hasta llegara a lo desconocido, el término sintético se deriva del término síntesis y la síntesis es el complemento del análisis. (Enciclopediafinanciera, 2012)

Trabaja conjuntamente con el método anterior ya que este reúne varios elementos en un todo, es decir vuelve a integrar las partes investigadas, y permite analizar los datos o resultados de forma general, se aplicó este método al integrar los resultados de la encuesta que se realizó dentro de la institución, y con esto se logró tener un perspectiva general de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

### 3.4.2 Técnicas

- **Observación Directa.-** esta técnica permitió obtener información del objeto de investigación en la realidad, debido a que el investigador se pone en contacto personalmente con el fenómeno a estudiar, por lo cual constituye una técnica muy valiosa al momento de recopilar información relevante y fehaciente, se aplicó dicha técnica necesaria para recolectar información a fin de determinar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. y determinar las falencias que esta posee, referente a los riesgos financieros en la cartera de crédito.
- **La Entrevista. -** La finalidad de esta técnica es obtener información por medio de una conversación o dialogo profesional entre dos personas, se aplicó esta técnica al momento de entrevistar al gerente que es el Ing. Pedro Khipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., con el objetivo de conocer aspectos relevantes sobre los procesos de cartera crediticia.
- **Encuesta.-** se la realiza a través de un cuestionario que ha sido previamente elaborado, el cual se compone de preguntas cerradas referentes al tema de investigación, se aplicó al personal Operativo y Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en torno a cartera crediticia y los riesgos financieros que conlleva.

### 3.4.3 Instrumentos

Entre los instrumentos que se utilizaron para el desarrollo del trabajo de investigación, son los siguientes:

- Documentos de literaria como: Libros físicos y digitales referentes al tema de investigación.
- Acceso a Internet, para la búsqueda de información referencial.
- Cuestionario, conformado por preguntas cerradas referentes a la cartera crediticia y los riesgos financieros que esta implica, se usara en la aplicación de la encuesta.



- Guía de entrevista, compuesta por preguntas inherentes al tema de investigación, la cual se la aplicará al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
- Paquetes utilitarios para la elaboración del informe y procesamiento de datos.

### 3.5 RESULTADOS

#### 3.5.1 Tabulación de la Encuesta aplicada al personal Administrativo de la COAC “Fernando Daquilema Ltda.”

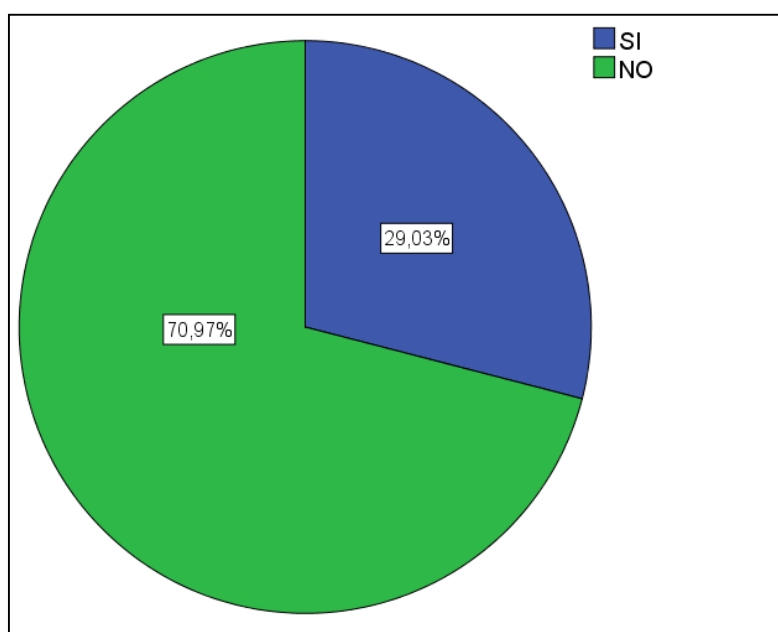
##### 1. ¿La COAC “Fernando Daquilema Ltda.” cuenta con un modelo de gestión de cartera crediticia?

**Tabla 4: Pregunta 1 (Encuesta a personal Administrativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido SI	9	29,0
NO	22	71,0
Total	31	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 1: Pregunta 1 (Encuesta a personal Administrativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 70,97% del personal administrativo considera que la COAC “Fernando Daquilema” no cuenta con un modelo de gestión de cartera crediticia. Mientras que el 29,03% considera que si hay.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que la mayor parte del personal, no conoce o no sabe que existe un Modelo de Gestión de Alerta Temprana.

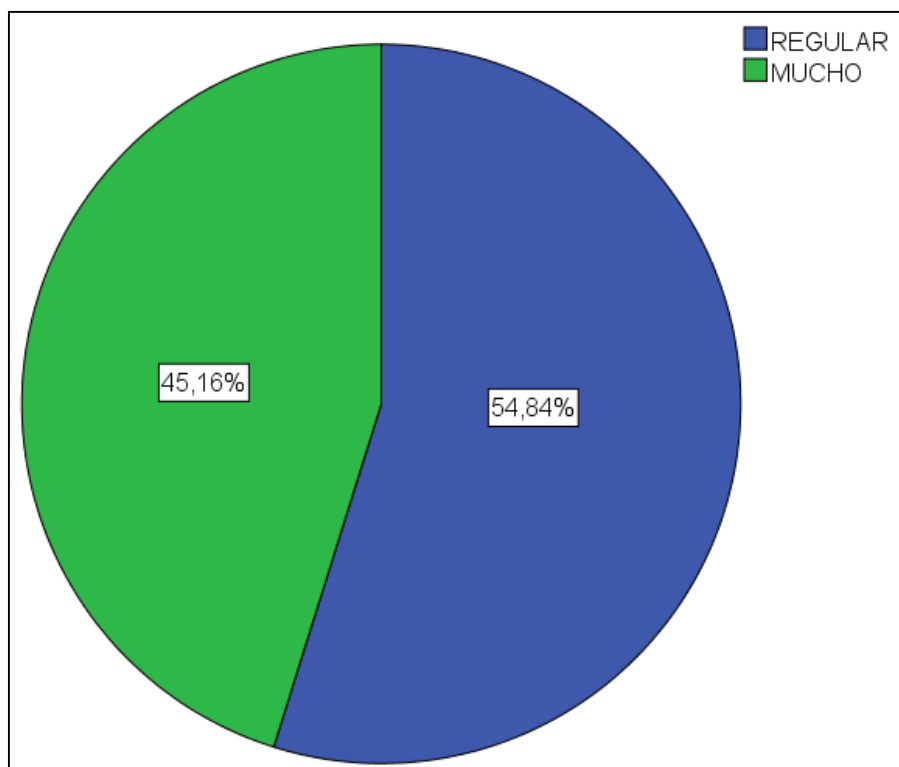
**2. ¿Cómo considera Ud. que el riesgo financiero afecta a la solvencia de la COAC Fernando Daquilema Ltda.?**

**Tabla 5: Pregunta 2 (Encuesta al personal Administrativo)**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	17	54,8
	MUCHO	14	45,2
	Total	31	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 2: Pregunta 2 (Encuesta al personal Administrativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 54,84% del personal administrativo considera que el riesgo financiero afecta regularmente a la solvencia de la COAC “Fernando Daquilema”. Mientras que el otro 45,16% considera que afecta Mucho.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que la mayor parte del personal, considera que Si afecta el riesgo financiero a la solvencia de la cooperativa.

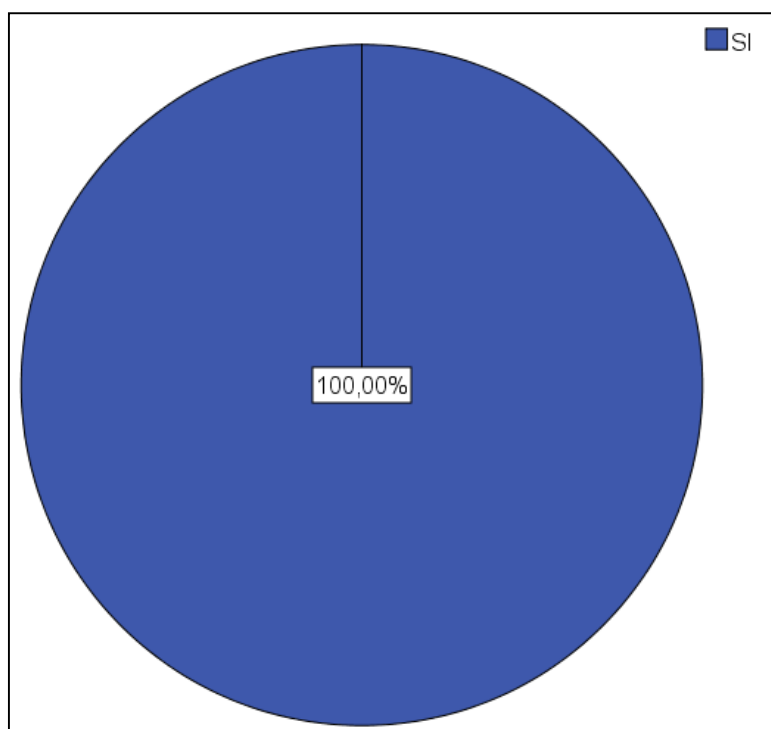
**3. ¿Cree Ud. que la implementación de un control de gestión de cartera crediticia permitirá minimizar el riesgo financiero en la COAC Fernando Daquilema Ltda.?**

**Tabla 6: Pregunta 3 (Encuesta al personal Administrativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido SI	31	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 3: Pregunta 3 (Encuesta al personal Administrativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 100% del personal administrativo considera que la implementación de una control de cartera crediticia Si permitirá minimizar el riesgo financiero de la COAC “Fernando Daquilema”.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que todo el personal, afirma que es necesario implementar un control de gestión de cartera crediticia, para minimizar el riesgo financiero en la coopertaiva.

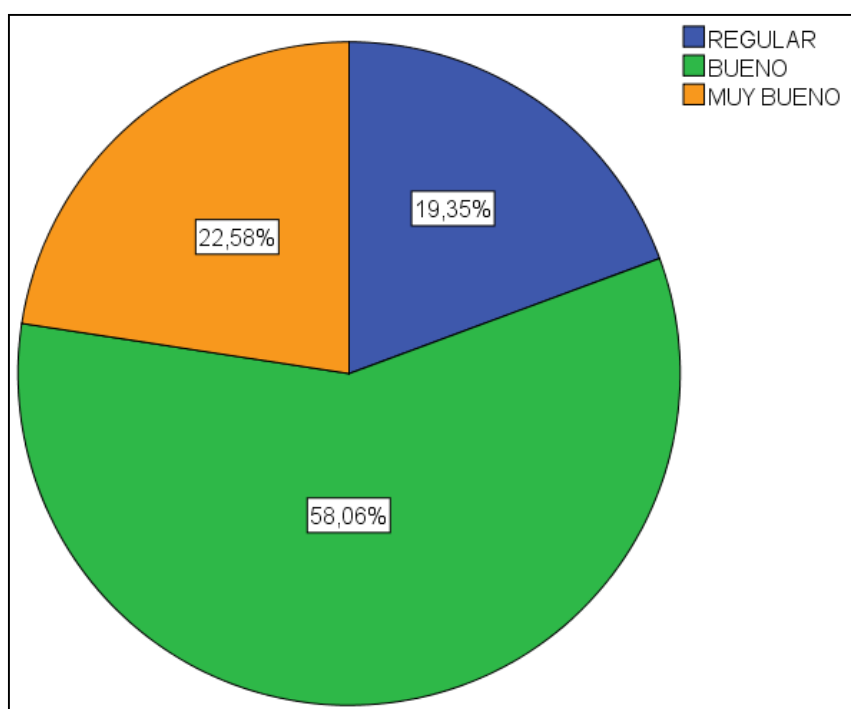
**4. ¿Cómo califica Ud. el control que actualmente se utiliza en la COAC Fernando Daquilema Ltda. sobre los créditos que se otorgan?**

**Tabla 7: Pregunta 4 (Encuestas al personal Administrativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido REGULAR	6	19,4
BUENO	18	58,1
MUY BUENO	7	22,6
Total	31	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 4: Pregunta 4 (Encuesta al personal Administrativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 58,06% del personal administrativo considera que el control que la COAC “Fernando Daquilema” aplica sobre los créditos otorgados es Bueno, el 22,58% considera que este proceso es Muy Bueno y el 19,35% considera que es Regular.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que la mayor parte del personal, califica a su control sobre los créditos dentro de un parámetro aceptable y sólo la cuarta parte de ellos lo califica como ideal. Pero, al existir también un porcentaje que lo califica como Regular, se debe considerar a estas opiniones como alerta para poder mejorar en este aspecto.

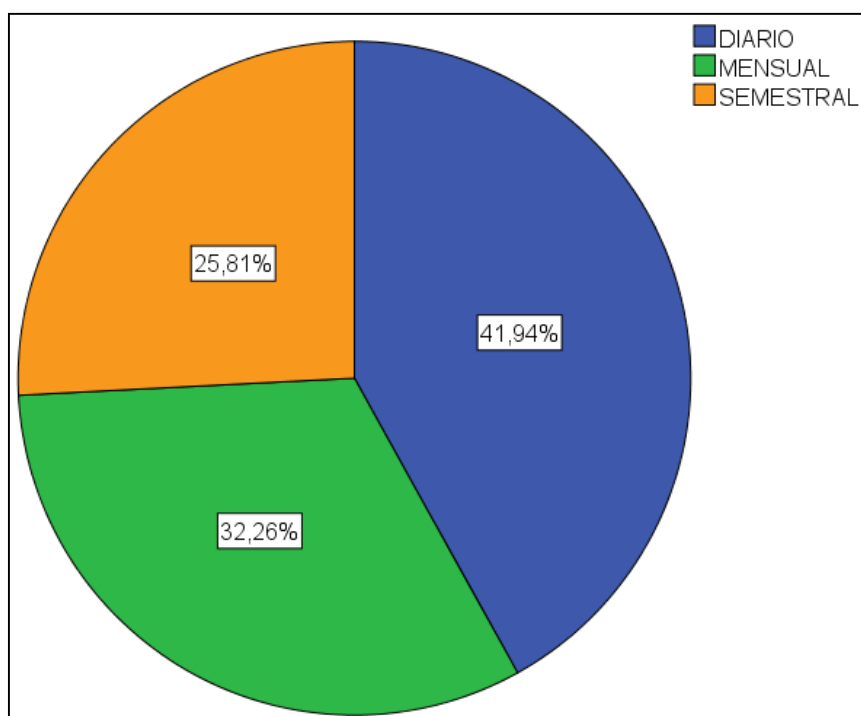
## 5. ¿Con qué frecuencia se realiza los análisis de la cartera crediticia?

**Tabla 8: Pregunta 5 (Encuesta al personal Administrativo)**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DIARIO	13	41,9
	MENSUAL	10	32,3
	SEMESTRAL	8	25,8
	Total	31	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 5: Pregunta 5 (Encuesta al personal Administrativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 41,94% del personal administrativo considera que los análisis de la cartera crediticia que la COAC “Fernando Daquilema” realiza son Diarios, mientras que el 32,26% considera que se los realiza mensualmente y el otro 25,81% considera que se los realiza semestralmente.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que la mayor parte del personal, no conoce o no sabe a ciencia cierta sobre la frecuencia con la que se realiza los análisis de la cartera crediticia.

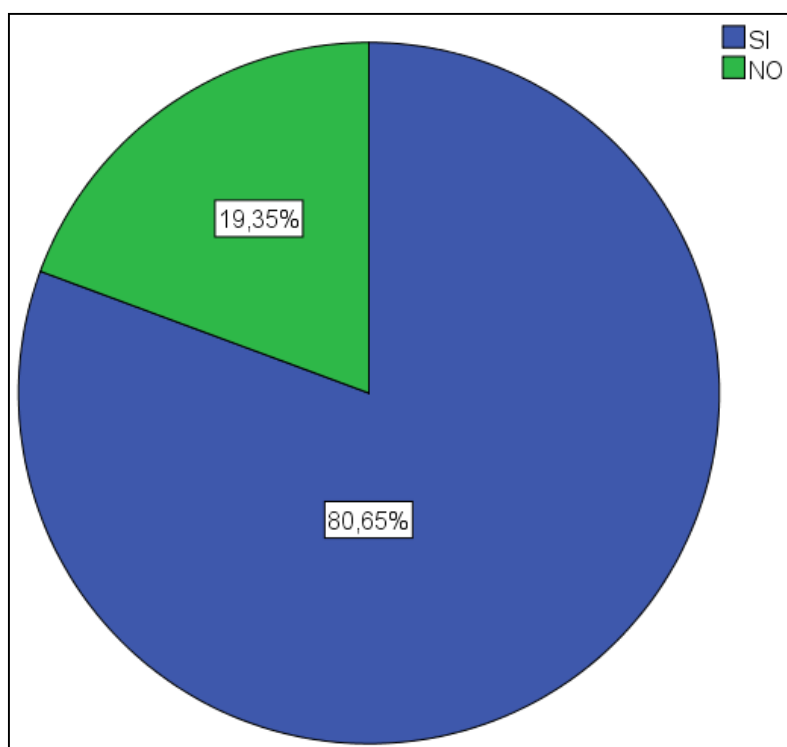
**6. ¿Con el Modelo de Gestión de Cartera Crediticia, piensa Ud. Mejorar la atención a los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda.**

**Tabla 9: Pregunta 6 (Encuesta al personal Administrativo)**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	25	80,6
	NO	6	19,4
	Total	31	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 6: Pregunta 6 (Encuesta al personal Administrativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 80,65% del personal administrativo considera que un Modelo de Gestión de Cartera Crediticia Si mejoraría la atención a los socios de la COAC “Fernando Daquilema”. Mientras que el 19,35% no lo considera así.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que la mayor parte del personal, considera necesario tener un Modelo de Gestión de Cartera Crediticia para que la cooperativa pueda brindar mejor atención y servicio.

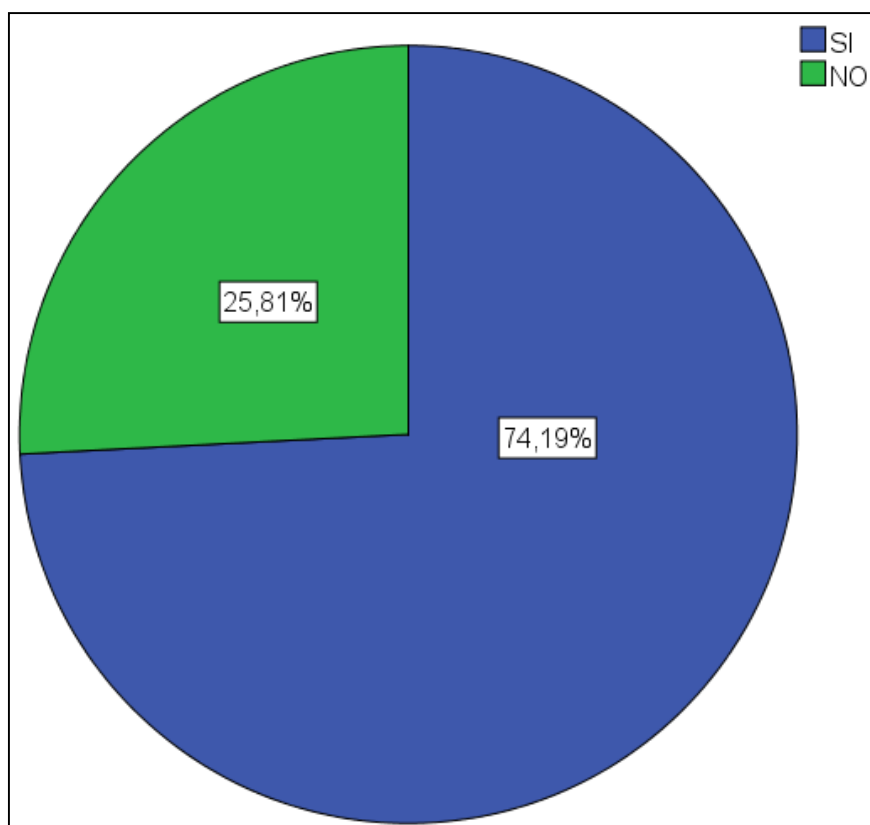
**7. ¿La COAC Fernando Daquilema Ltda. posee estrategias para la recuperación de cartera crediticia?**

**Tabla 10: Pregunta 7 (Encuesta al personal Administrativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido SI	23	74,2
NO	8	25,8
Total	31	100,0

**Fuente:** COAC “Fernando Daquilema”

**Elaborado por:** Gabriela Míguez



**Gráfico 7: Pregunta 7 (Encuesta al personal Administrativo)**

**Fuente:** COAC “Fernando Daquilema”

**Elaborado por:** Gabriela Míguez

**Análisis:** El 74,19% del personal administrativo considera que la COAC “Fernando Daquilema” Si posee estrategias para la recuperación de cartera, mientras que el 25,81% considera que no hay.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que la mayor parte del personal, si conoce sobre las estrategias que las cooperativa tiene y aplica para poder recuperar la cartera crediticia..



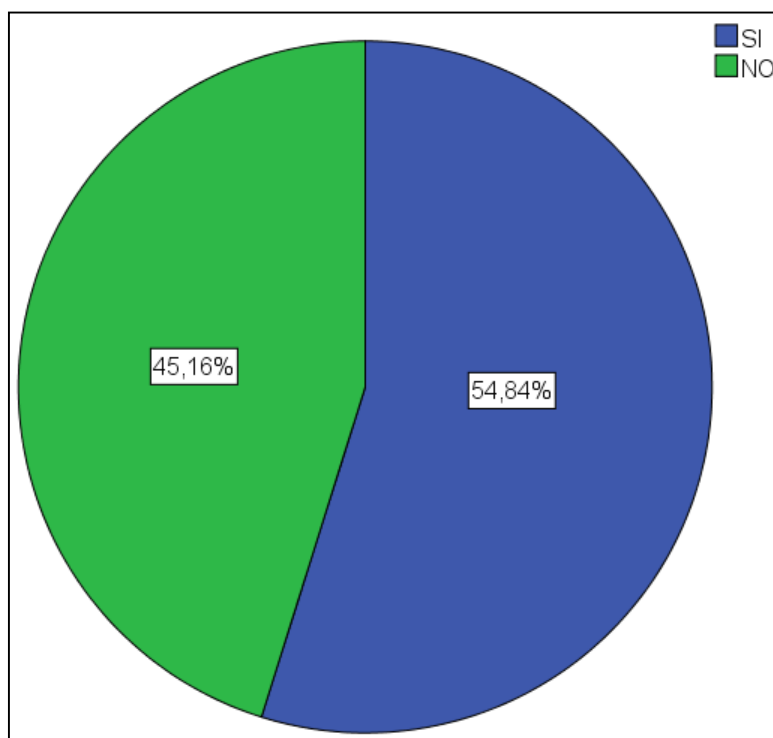
**8. ¿La COAC “Fernando Daquilema Ltda”. en su matriz cuenta con una planificación financiera con respecto a las inversiones?**

**Tabla 11: Pregunta 8 (Encuesta al personal Administrativo)**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	17	54,8
	NO	14	45,2
	Total	31	100,0

**Fuente:** COAC “Fernando Daquilema”

**Elaborado por:** Gabriela Míguez



**Gráfico 8: Pregunta 8 (Encuesta al personal Administrativo)**

**Fuente:** COAC “Fernando Daquilema”

**Elaborado por:** Gabriela Míguez

**Análisis:** El 54,84% del personal administrativo considera que la COAC “Fernando Daquilema” Si cuenta con una planificación financiera con respecto a las inversiones. Mientras que el 45,16% considera que No hay.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que la mayor parte del personal, conoce de la existencia de una planificación financiera pero también hay un buen porcentaje que no la conoce.

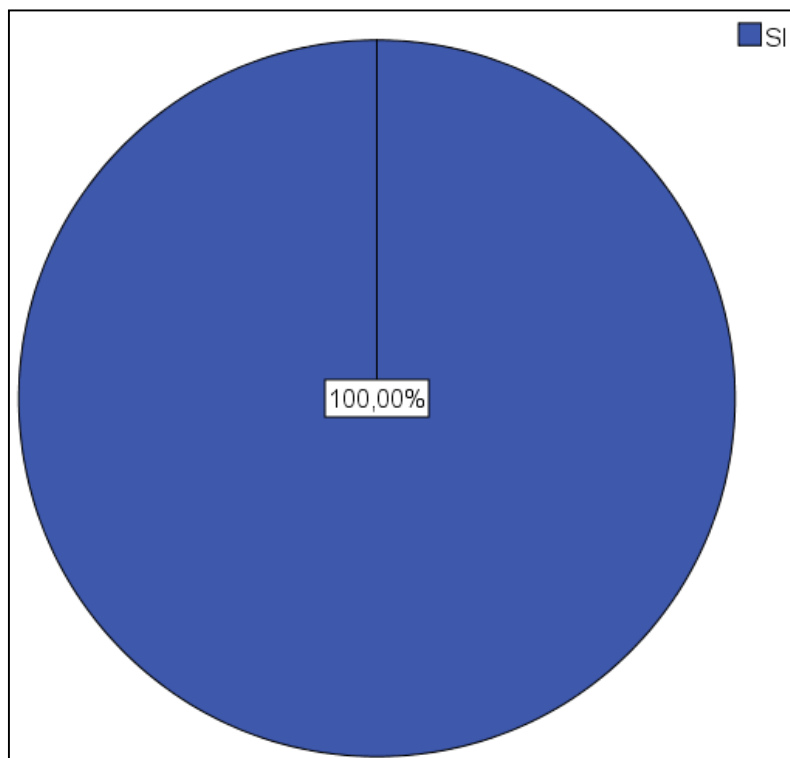
**9. ¿Considera Ud. que un Modelo de Gestión de cartera de crédito ayudará a incrementar los excedentes de la Cooperativa?**

**Tabla 12: Pregunta 9 (Encuesta al personal Administrativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido SI	31	100,0

**Fuente:** COAC “Fernando Daquilema”

**Elaborado por:** Gabriela Míguez



**Gráfico 9: Pregunta 9 (Encuesta al personal Administrativo)**

**Fuente:** COAC “Fernando Daquilema”

**Elaborado por:** Gabriela Míguez

**Análisis:** El 100% del personal administrativo considera que un Modelo de Gestión de cartera de crédito Si ayudará a incrementar los excedentes de la COAC “Fernando Daquilema”.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que todo el personal, considera necesario e indispensable que exista un Modelo de Gestión de cartera de crédito.

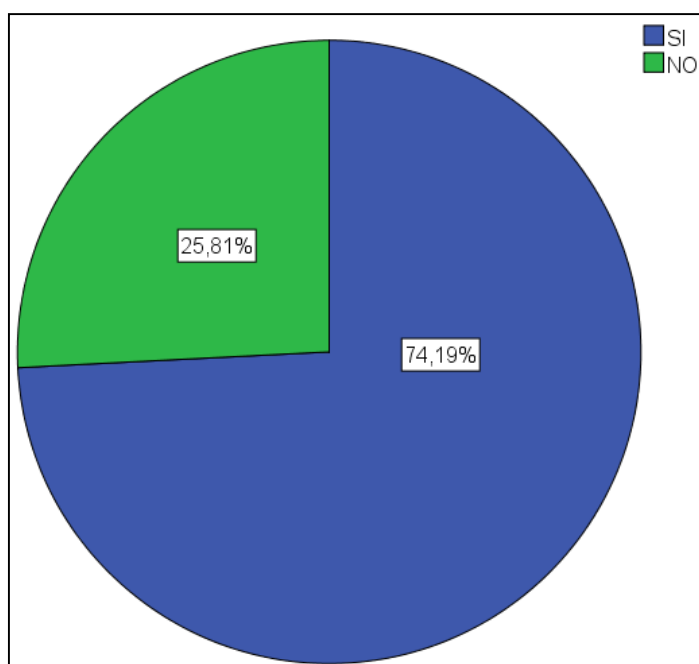
**10. ¿Cree usted que el modelo de gestión de cartera de crédito, permitirá disminuir el índice de morosidad?**

**Tabla 13: Pregunta 10 (Encuesta al personal Administrativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido SI	23	74,2
NO	8	25,8
Total	31	100,0

**Fuente:** COAC “Fernando Daquilema”

**Elaborado por:** Gabriela Míguez



**Gráfico 10: Pregunta 10 (Encuesta al personal Administrativo)**

**Fuente:** COAC “Fernando Daquilema”

**Elaborado por:** Gabriela Míguez

**Análisis:** El 74,19% del personal administrativo considera que un Modelo de Gestión de cartera de crédito Si permitirá disminuir el índice de morosidad de la COAC “Fernando Daquilema”. Mientras que el 25,81% considera que No lo hará.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que la mayor parte del personal, conoce que un Modelo de Gestión de cartera de crédito permitirá mejorar en todo sentido las operaciones financieras de la cooperativa.

### 3.5.2 Tabulación de la Encuesta aplicada al personal Operativo de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

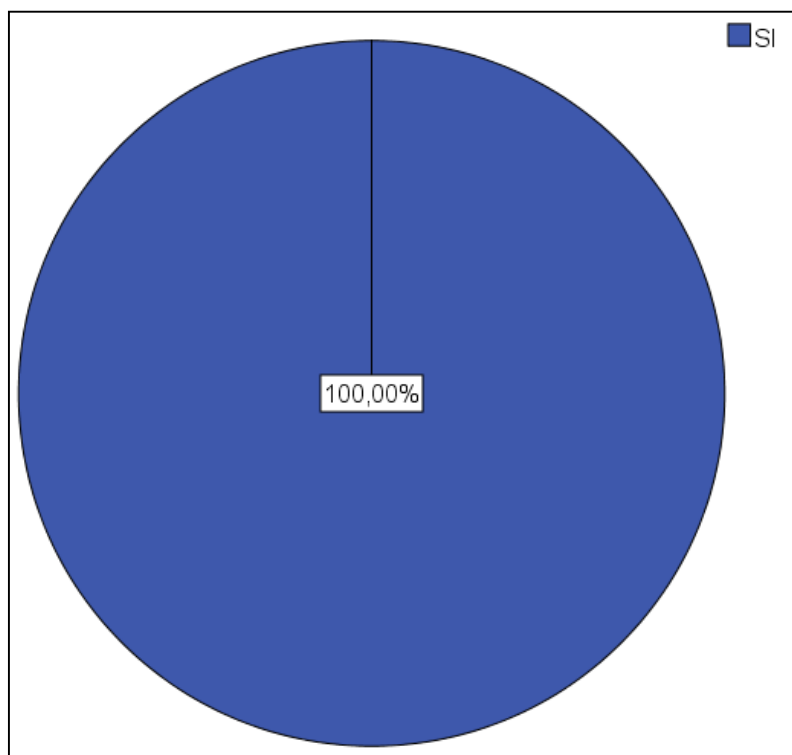
#### 1. ¿Cree usted que dar seguimiento al crédito otorgado, ayudará a mejorar los indicadores de eficiencia de la agencia matriz?

**Tabla 14: Pregunta 1 (Encuesta al personal Operativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido SI	28	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 11: Pregunta 1 (Encuesta al personal Operativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 100% del personal operativo considera que dar seguimiento al crédito, ayudará a mejorar los indicadores de eficiencia de la matriz de la COAC “Fernando Daquilema”.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar la importancia de dar un seguimiento a los créditos otorgados para poder mejorar los indicadores de eficiencia y demás de la cooperativa.

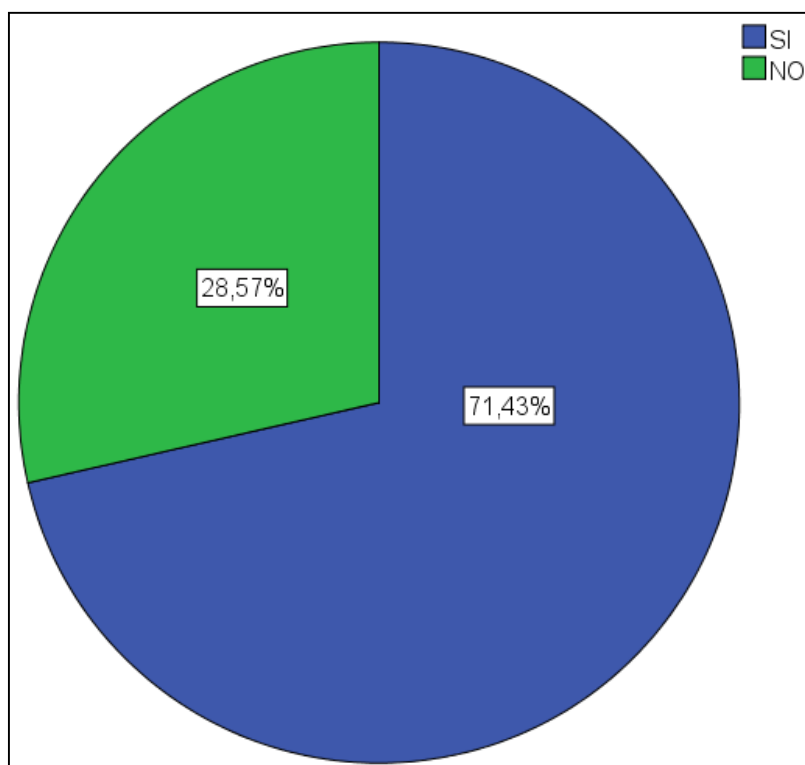
## 2. ¿Conoce usted el proceso de otorgamiento del crédito?

**Tabla 15: Pregunta 2 (Encuesta al personal Operativo)**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	20	71,4
	NO	8	28,6
Total		28	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 12: Pregunta 2 (Encuesta al personal Operativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 71,43% del personal operativo Si conoce el proceso de otorgamiento del crédito y el 28,57 no lo conoce.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar la mayor parte del personal conoce sobre el proceso del crédito, los requisitos, las normas, las garantías, etc.

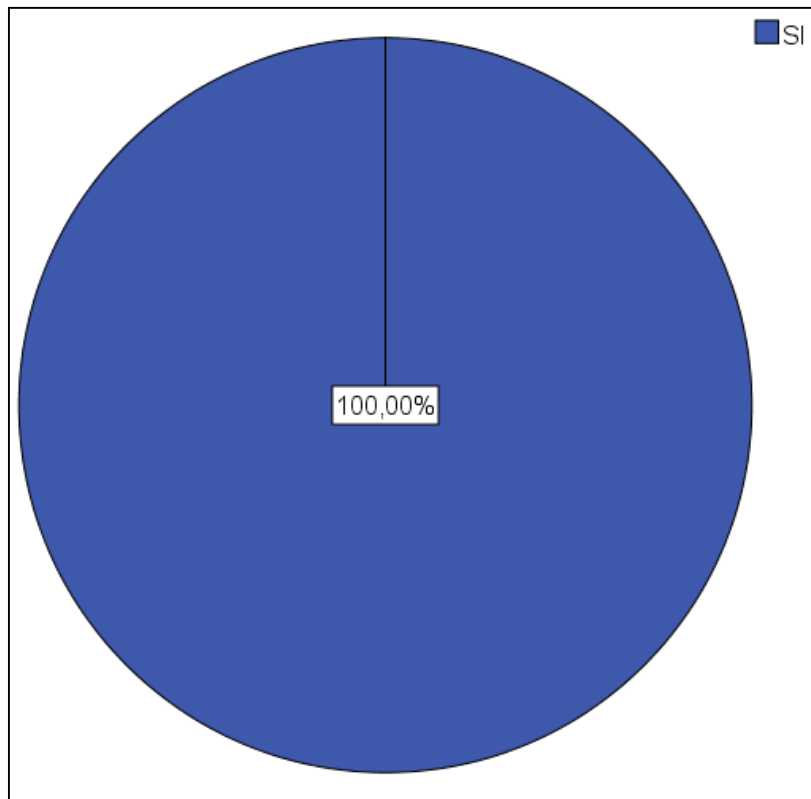
**3. ¿Cree Ud. que un crédito mal otorgado afecta a los excedentes de la COAC Fernando Daquilema Ltda.?**

**Tabla 16: Pregunta 3 (encuesta al personal Operativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido SI	28	100,0

Fuente: COAC "Fernando Daquilema"

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 13: Pregunta 3 (encuesta al personal Operativo)**

Fuente: COAC "Fernando Daquilema"

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 100% del personal operativo considera que un crédito mal otorgado afecta a los excedentes de la COAC "Fernando Daquilema".

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que todo el personal, conoce el riesgo de un crédito mal otorgado y la importancia de conocer su procedimiento y la realización del respectivo análisis al cliente..

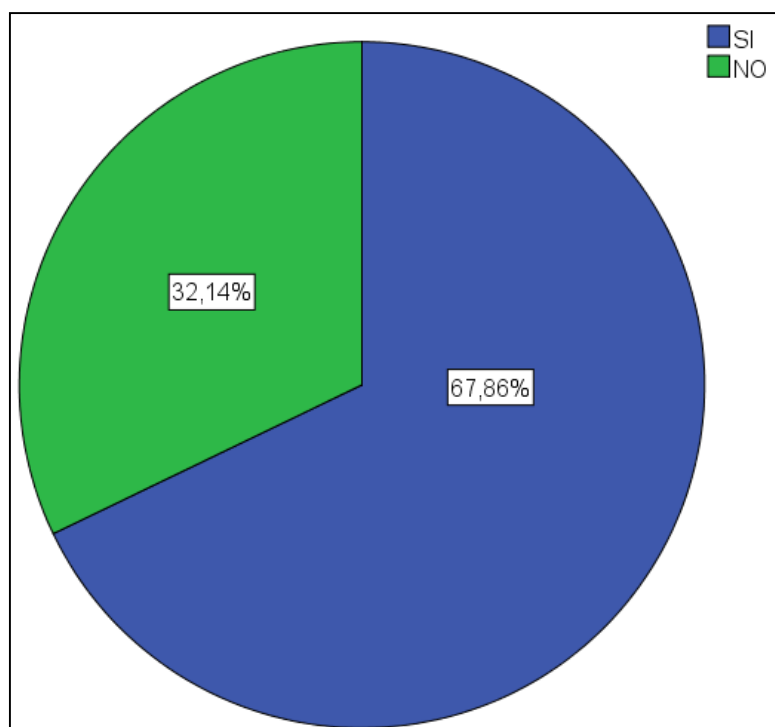
#### 4. ¿Conoce usted estrategias de recuperación de cartera vencida?

**Tabla 17: Pregunta 4 (Encuesta al personal Operativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido SI	19	67,9
NO	9	32,1
Total	28	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 14: Pregunta 4 (Encuesta al personal Operativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 67,86% del personal operativo Si conoce las estrategias de recuperación de cartera vencida y el 32,14% no las conoce.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que la mayor parte del personal operativo conoce las estrategias de recuperación de cartera.

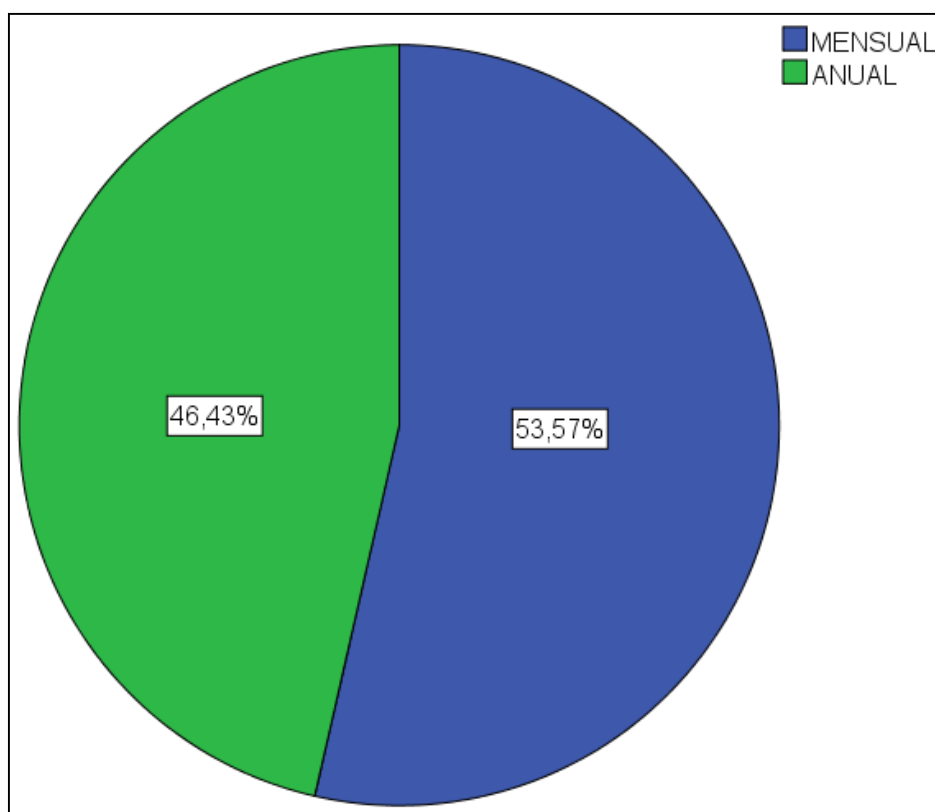
## 5. ¿Cada qué tiempo usted se ha capacitado?

**Tabla 18: Pregunta 5 (Encuesta al personal Operativo)**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MENSUAL	15	53,6
	ANUAL	13	46,4
	Total	28	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 15: Pregunta 5 (Encuesta al personal Operativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 53,57% del personal operativo considera que ha recibido capacitaciones mensuales, mientras que el 46,43% ha recibido capacitaciones anuales.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que un poco más de la mitad del personal constantemente se encuentra capacitándose sin embargo es necesario que todo el personal, en especial el operativo reciban capacitaciones permanentes.



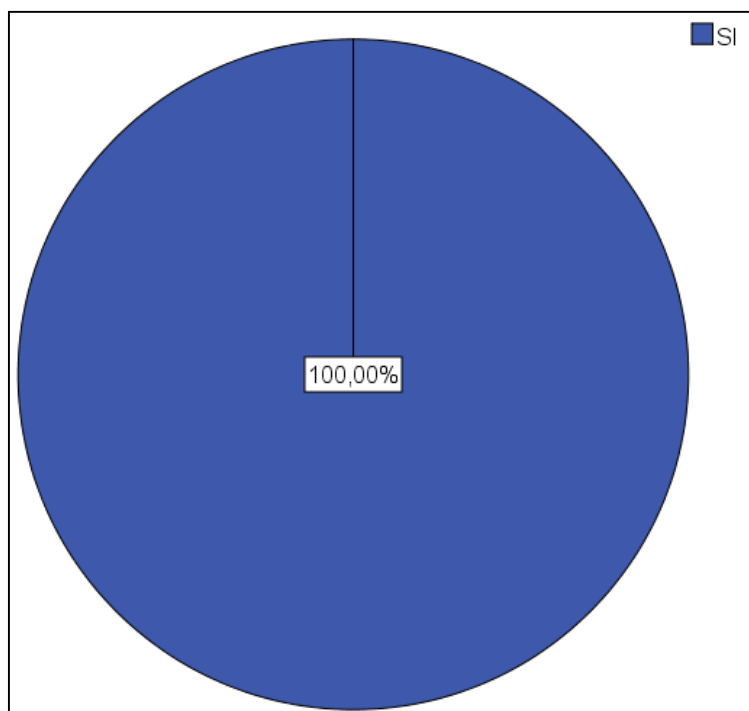
**6. ¿Usted cuenta con herramientas necesarias para el buen desempeño de las actividades?.**

**Tabla 19: Pregunta 6 (Encuesta al personal Operativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido SI	28	100,0

Fuente: COAC "Fernando Daquilema"

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 16: Pregunta 6 (Encuesta al personal Operativo)**

Fuente: COAC "Fernando Daquilema"

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 100% del personal operativo considera que Si cuenta con las herramientas necesarias para el buen desempeño de sus actividades.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que todo el personal operativo cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo, por lo tanto su desempeño en las tareas encomendadas debe ser excelente.

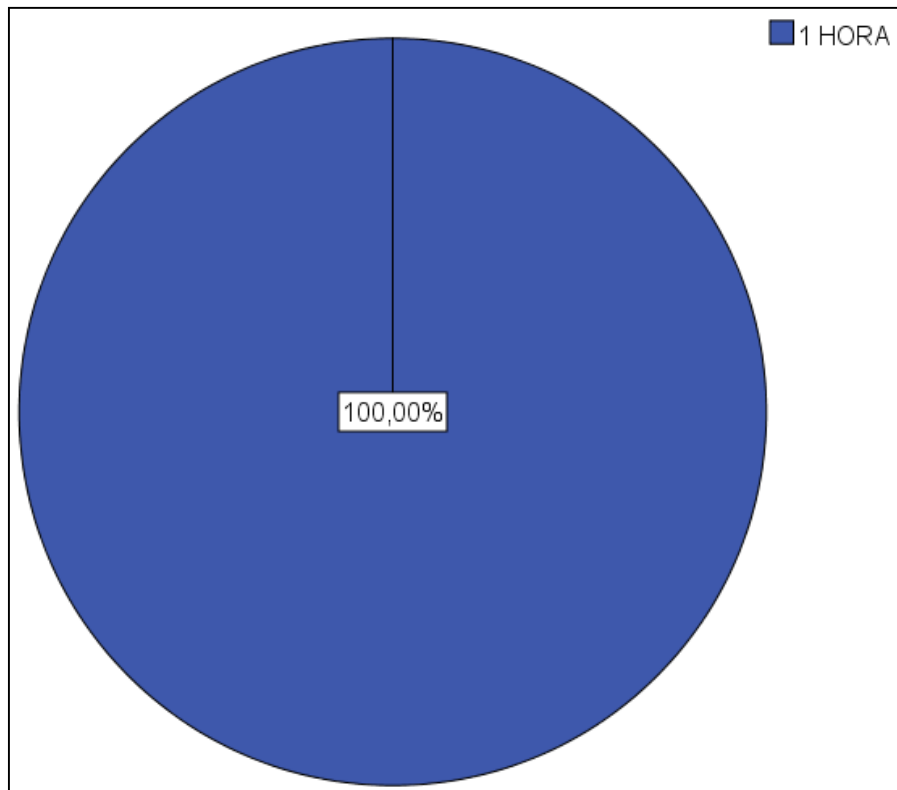
## 7. ¿Qué tiempo se demora en una apertura de cuenta?

**Tabla 20: Pregunta 7 (Encuesta al personal Operativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido 1 HORA	28	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 17: Pregunta 7 (Encuesta al personal Operativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 100% del personal operativo considera que el tiempo de apertura de una cuenta en la COAC “Fernando Daquilema” es de una hora.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar la agilidad del personal que tiene para aperturar cuentas a nuevos socios y así captar mayores clientes.

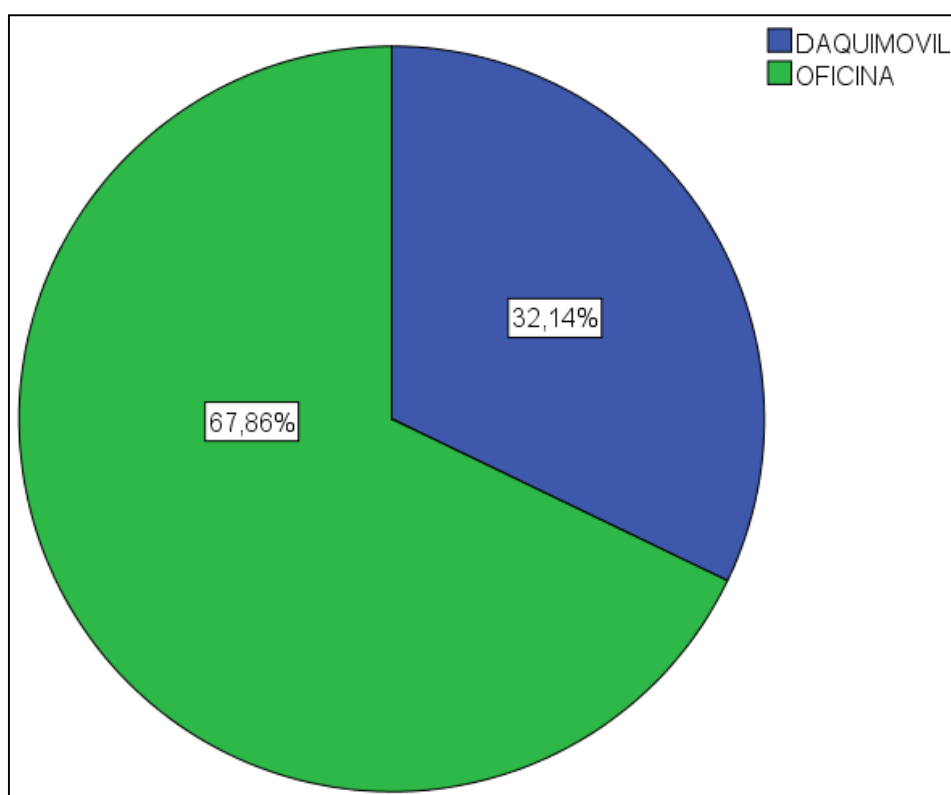
**8. ¿Seleccione el canal que usted considera que es más utilizado por los socios de la cooperativa?**

**Tabla 21: Pregunta 8 (Encuesta al personal Operativo)**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	DAQUIMOVIL	9	32,1
	OFICINA	19	67,9
	Total	28	100,0

**Fuente:** COAC “Fernando Daquilema”

**Elaborado por:** Gabriela Míguez



**Gráfico 18: Pregunta 8 (Encuesta al personal Operativo)**

**Fuente:** COAC “Fernando Daquilema”

**Elaborado por:** Gabriela Míguez

**Análisis:** El 67,66% del personal operativo considera que la atención en las oficinas es el canal más utilizado por los socios de la COAC “Fernando Daquilema”, mientras que el 32,14% considera que el Daqui Movil es el más útil.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar la importancia de brindar mayores facilidades a los socios para que puedan realizar sus trámites en la cooperativa, especialmente para las zonas rurales.

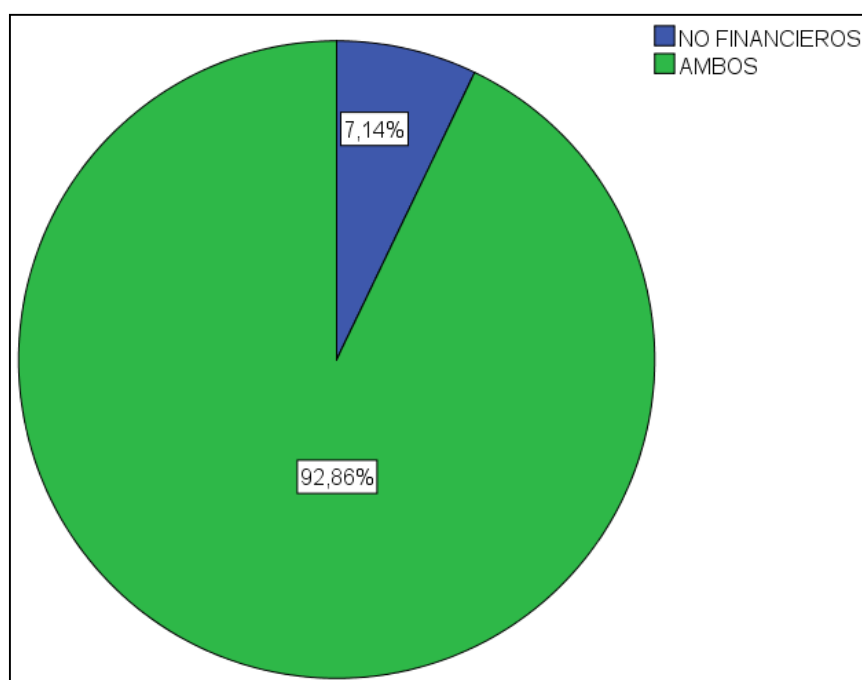
## 9. ¿Con que tipo de servicios cuenta la cooperativa?

**Tabla 22: Pregunta 9 (Encuesta al personal Operativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido NO FINANCIEROS	2	7,1
AMBOS	26	92,9
Total	28	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 19: Pregunta 9 (Encuesta al personal Operativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 92,66% del personal operativo considera que la COAC “Fernando Daquilema”, cuenta con servicios financieros y no financieros. Pero el 7,14% dice que cuenta solo con servicios no financieros.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que la COAC “Fernando Dauilema” está siempre a la vanguardia de servicios financieros y no financieros, brindando mayor facilidad en sus trámites.

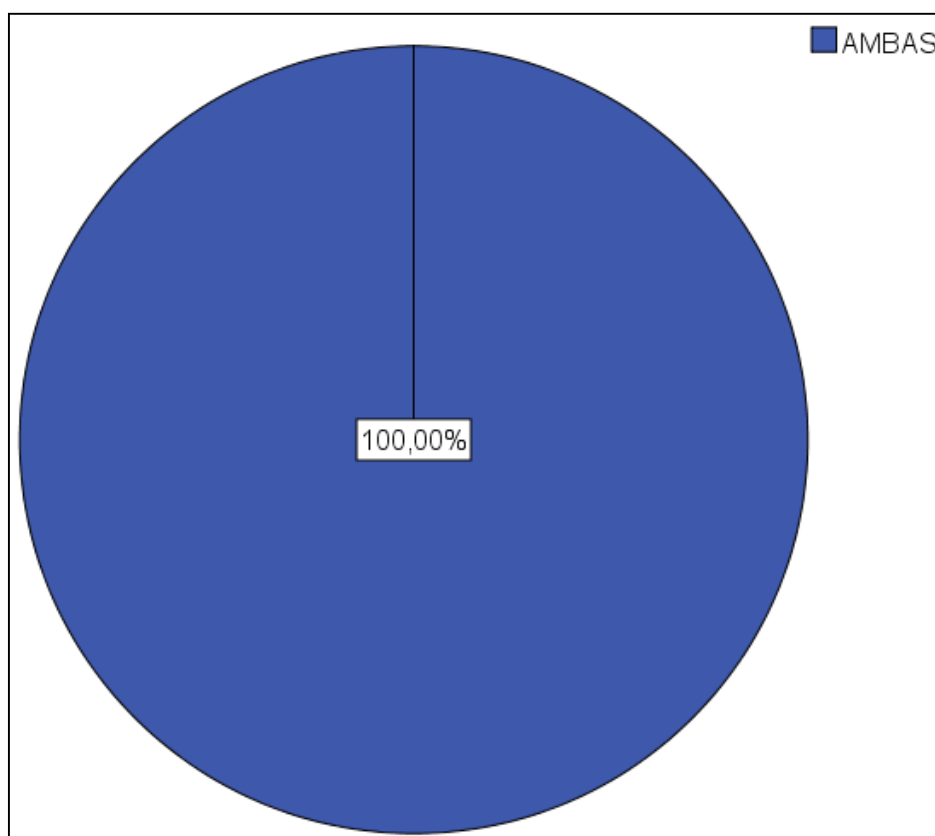
## 10. ¿Qué tipo de garantías solicita la COAC para otorgar los créditos?

**Tabla 23: Pregunta 10 (Encuesta al personal Operativo)**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido    AMBAS	28	100,0

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 20: Pregunta 10 (Encuesta al personal Operativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 100% del personal operativo considera que la COAC “Fernando Daquilema”, solicita garantías tanto personales como reales.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que la cooperativa de alguna manera garantiza la entrega del crédito a los socios, prediciendo eventuales dificultades en la recuperación de cartera.

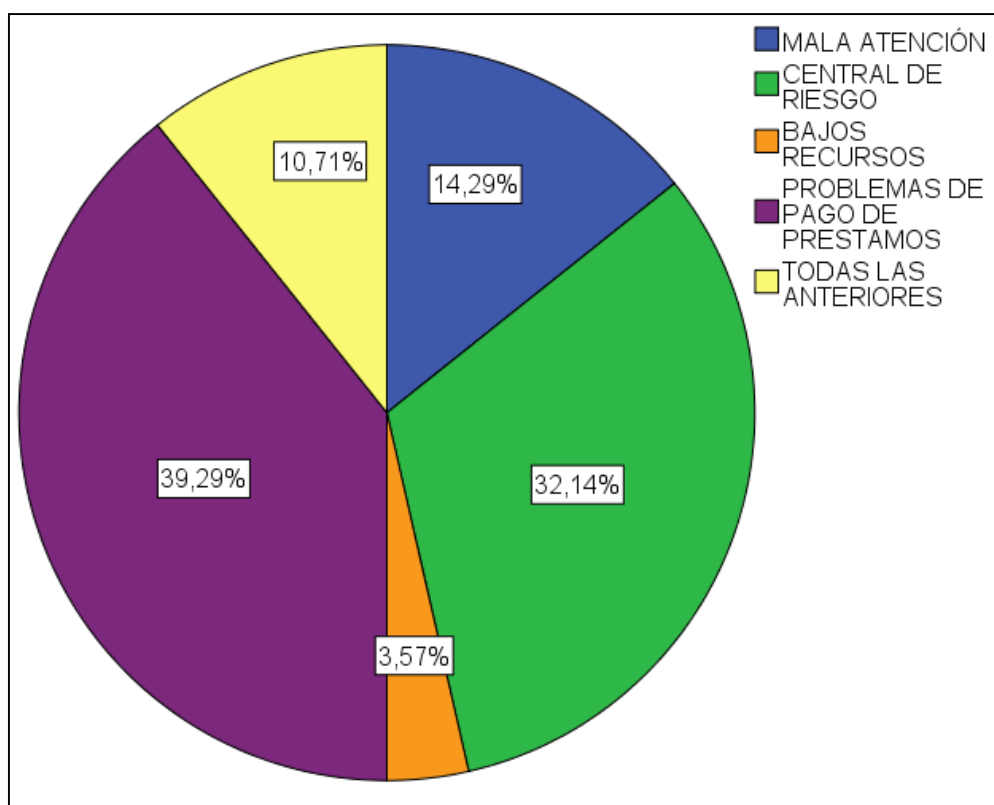
## 11. ¿Cuál es la causa principal por la que los socios cierran sus cuentas?

**Tabla 24: Pregunta 11 (Encuesta al personal Operativo)**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA ATENCIÓN	4	14,3
	CENTRAL DE RIESGO	9	32,1
	BAJOS RECURSOS	1	3,6
	PROBLEMAS DE PAGO DE PRESTAMOS	11	39,3
	TODAS LAS ANTERIORES	3	10,7
	Total	28	100,0

Fuente: COAC "Fernando Daquilema"

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 21: Pregunta 11 (Encuesta al personal Operativo)**

Fuente: COAC "Fernando Daquilema"

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 39,29% del personal operativo considera que la causa principal por la que los socios cierran sus cuentas es por no poder pagar los préstamos, el 32,14% considera que es por estar en central de riesgos, y los demás consideran que por mala atención y bajos recursos económicos.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar que la morosidad en los créditos obliga a los socios a cerrar sus cuentas.

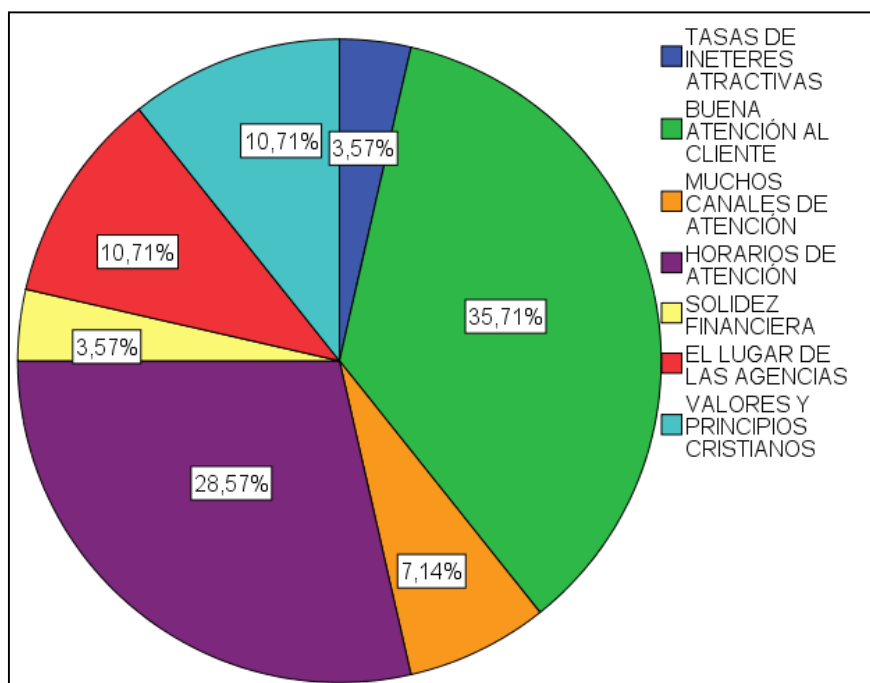
**12. ¿Cuál es la razón principal que usted considera por la que los socios prefieren pertenecer a la cooperativa?**

**Tabla 25: Pregunta 12 (Encuesta al personal Operativo)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TASAS DE INTERÉS ATRACTIVAS	1	3,6	3,6	3,6
BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE	10	35,7	35,7	39,3
MUCHOS CANALES DE ATENCIÓN	2	7,1	7,1	46,4
HORARIOS DE ATENCIÓN	8	28,6	28,6	75,0
SOLIDEZ FINANCIERA	1	3,6	3,6	78,6
EL LUGAR DE LAS AGENCIAS	3	10,7	10,7	89,3
VALORES Y PRINCIPIOS CRISTIANOS	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 22: Pregunta 12 (Encuesta al personal Operativo)**

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

**Análisis:** El 35,71% del personal operativo considera que la buena atención al cliente es un atractivo para los posibles socios, luego le siguen los horarios de atención con un 28,57%.

**Interpretación:** Con estos datos se puede observar la importancia de dar una atención de calidad al cliente, así como ofrecer mejores servicios adicionales como los horarios de atención, el lugar de las agencias, las tasas de interés atractivas, etc.

### 3.6 VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS

Para verificar que “El diseño de un modelo de gestión de cartera crediticia permite minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema LTDA.”, se ha considerado aplicar el método del Chi Cuadrado, que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas o teóricas. Para lo cual, se ha tomado en cuenta las preguntas número 1 y 10 de las encuestas aplicadas al personal Administrativo de la cooperativa.

Las hipótesis planteadas son las siguientes:

**H<sub>0</sub>:** Hipótesis Nula

El diseño de un modelo de gestión de cartera crediticia NO permite minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” LTDA

**H<sub>a</sub>:** Hipótesis Alternativa

El diseño de un modelo de gestión de cartera crediticia permite minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” LTDA

**Estimador Estadístico**

La fórmula a aplicar es la siguiente:

$$X^2 = \sum \left( \frac{(FO - FE)^2}{FE} \right)$$

**Donde:**

**FO** = Datos observados

**FE** = Datos esperados



### Nivel de Significación y Regla de Decisión:

- **Nivel de significación o margen de error:**  $5\% = 0.05$
- **Regla de Decisión:**

Se acepta la  $H_0$  si:  $X^2_{calculado} < X^2_{critico}$  o tabla

Se acepta la  $H_a$  si:  $X^2_{calculado} > X^2_{critico}$  o tabla

**Cuenta con un modelo de gestión de cartera crediticia vs. modelo de gestión de permitirá mejorar el índice de morosidad? tabulación cruzada**

		¿Cree usted que el modelo de gestión de cartera de crédito, permitirá mejorar el índice de morosidad?		Total
		SI	NO	
¿La COAC Fernando Daquilema Ltda. cuenta con un modelo de gestión de cartera crediticia?	SI	1	8	9
	NO	22	0	22
Total		23	8	31

**Grados de libertad:**  $GL = (\text{filas} - 1) (\text{columnas} - 1)$

$$GL = (2-1) (2-1)$$

$$GL = 1$$

$$FE = \frac{\text{total columnas} * \text{total filas}}{\text{Total}}$$

$$1 \rightarrow \frac{23 * 9}{31} = 6,677$$

$$8 \rightarrow \frac{8 * 9}{31} = 2,323$$

$$22 \rightarrow \frac{23 * 22}{31} = 16,323$$

$$0 \rightarrow \frac{8 * 22}{31} = 5,677$$

			¿Cree usted que el modelo de gestión de cartera de crédito, permitirá mejorar el índice de morosidad?		Total
			SI	NO	
¿La COAC Fernando Daquilema Ltda. cuenta con un modelo de gestión de cartera crediticia?	SI	FO	1	8	9
		FE	6,677	2,323	9,0
	NO	FO	22	0	22
		FE	16,323	5,677	22,0
Total		FO	23	8	31
		FE	23,0	8,0	31,0

Se procede a calcular el chi cuadrado, con la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \left( \frac{(FO - FE)^2}{FE} \right)$$

$$X^2 = \left( \frac{(1 - 6,677)^2}{6,677} \right) + \left( \frac{(8 - 2,323)^2}{2,323} \right) + \left( \frac{(22 - 16,323)^2}{16,323} \right) + \left( \frac{(0 - 5,677)^2}{5,677} \right)$$

$$X^2 = 4,827 + 13,874 + 1,974 + 5,677$$

$$X^2 = 26,357$$

**Pruebas de chi-cuadrado**

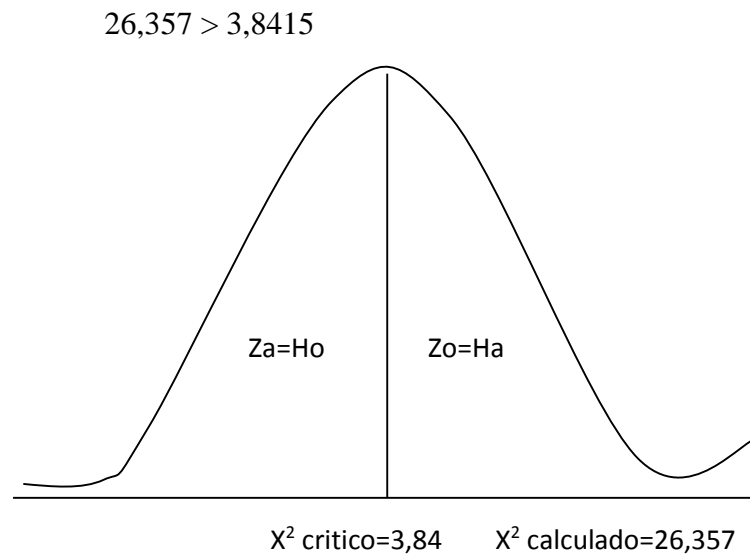
	Valor	gl
Chi-cuadrado de Pearson	26,357 <sup>a</sup>	1
N de casos válidos	31	

**De acuerdo con la Regla de decisión:**

$$X_{2\text{calculado}} = 26,357$$

$$X_{2\text{critico o tabla}} = 3,8415$$

Por lo tanto  $X_{2\text{calculado}} > X_{2\text{critico o tabla}}$



$X^2_{\text{calculado}} > X^2_{\text{critico o tabla}}$

Ho se descarta y se acepta Ha

Lo que se concluye que con un nivel de significancia del 5% y con grados de libertad de 1, según la tabla de valores de Chi cuadrado (Ver Anexo C), se acepta la Ha, es decir que el diseño de un modelo de gestión de cartera crediticia permite minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” LTDA.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO**

“Modelo de gestión de cartera crediticia para minimizar el riesgo financiero en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017”.

### **4.2 INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con la información recabada en las encuestas que fueron aplicadas al personal de la Cooperativa “Fernando Daquilema”, y la entrevista realizada al Gerente de la misma; se pudo conocer que la institución no posee un Modelo de Gestión de Cartera Crediticia, que permita minimizar el riesgo financiero.

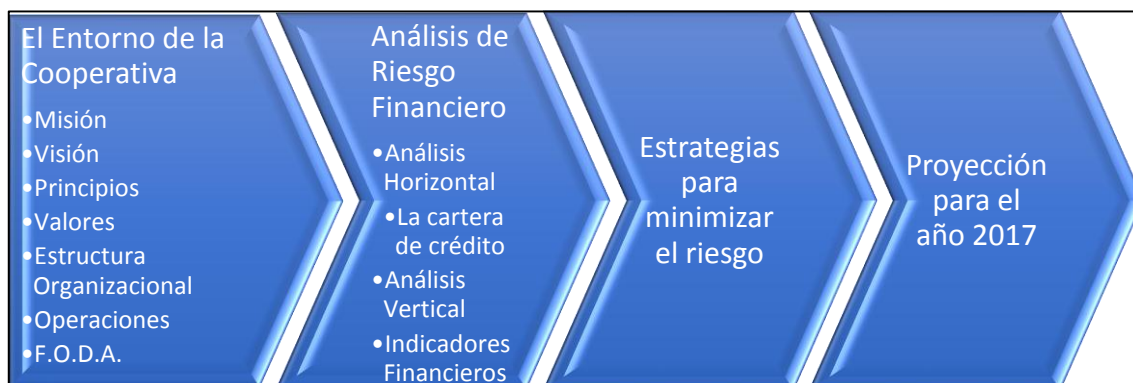
Por lo tanto, se propone un modelo que plantea estrategias basadas en el análisis financiero de sus balances, como un medio de contribución a la cooperativa para fortalecerla y orientarla a desempeñar sus labores financieras de una manera eficiente.

Para el desarrollo de este modelo, se ha tomado como punto de partida, aspectos básicos de la cooperativa y la identificación de los aspectos internos y externos en que se desenvuelven sus actividades e influyen directamente en el desempeño de la misma.

Posteriormente, se procede a un análisis financiero del periodo 2015-2016, en donde se identifican los problemas de ciertas cuentas que han influido positiva o negativamente en el comportamiento financiero y de riesgos de la entidad. Dentro de este punto se realiza un análisis horizontal y vertical de los balances generales; así como también un análisis de los indicadores financieros mediante el método PERLAS.

Una vez analizada la cooperativa, se procedió a plantear estrategias que permitan la reducción del riesgo financiero. Y finalmente se realizaron las respectivas proyecciones.

### 4.3 ESTRUCTURA DEL MODELO



**Gráfico 23: Estructura de la Propuesta**

Realizado por: Gabriela Míguez

### 4.4 DESARROLLO DEL MODELO

#### 4.4.1 El Entorno de la Cooperativa

##### 4.4.1.1 Misión

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que con principios y valores cristianos, fomentamos el desarrollo económico – social de nuestros socios/os”.

##### 4.4.1.2 Visión

“Ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento dos con un enfoque intercultural, y basados en principios y valores cristianos”.

##### 4.4.1.3 Principios

- 1) **Principio Cristiano.-** manifiesta que todas las tareas cristianas, tienen éxito siempre y cuando se basen en los principios de la palabra de Dios.
- 2) **Randi-Randi (Reciprocidad).-** este principio trata de lo importante que es dar para poder recibir, entregar para poder pedir, y ayudar para poder merecer.

- 3) **Participación social y comunitaria.-** con este principio la cooperativa manifiesta que trabajan en beneficio de los pueblos hermanos y así poder trabajar por una economía popular y solidaria digna de nuestra patria.
- 4) **Interculturalidad.-** este principio promueve la inclusión, promulgando que todos somos uno en Cristo Jesús.
- 5) **Espíritu Cooperativo.-** con este principio se promueve al personal a no conformarse con hacer las cosas bien, sino que cada día hay que hacerlas mejor.

#### **4.4.1.4 Valores**

- Solidaridad
- Transparencia
- Ética y Moral
- Proactividad
- Trabajo en equipo

#### **4.4.1.5 Estructura Organizacional**

La estructura organizacional de la Cooperativa “Fernando Daquilema”, consta del siguiente orden:

##### **Asamblea General de Socios:**

La Asamblea General de Socios de la Cooperativa “Fernando Daquilema”, es la máxima autoridad que aprueba y reforma los estatutos de la institución; así como también fijan las normas generales para el ahorro y el crédito que ofrecen a sus socios.

##### **El Consejo de Administración:**

El Consejo de Administración de la Cooperativa “Fernando Daquilema”, está conformado por un Presidente, un Secretario y nueve Vocales Principales. Entre las actividades que debe realizar están: elegir a los funcionarios de la cooperativa, así como dirigir la administración y las operaciones generales de la cooperativa. Los

miembros del Consejo de Administración, son los apoderados o representantes de los socios de la cooperativa.

El Consejo de Administración es el responsable del buen funcionamiento de las operaciones y actividades que se desarrollan en la cooperativa, donde deben planear y proponer actividades afines a sus principios y valores, para la aplicación de técnicas y estrategias en la estructura de propiedad común y gestión democrática.

Otra de sus responsabilidades es convocar a Asamblea General, ordinaria o extraordinaria, dictar resoluciones y acuerdos de la cooperativa, elaborar y presentar ante la Asamblea General de Socios el informe anual sobre el desarrollo de sus funciones y de las Actividades cumplidas en la cooperativa.

La toma de decisiones por parte del Consejo de Administración al igual que todos los organismos de la cooperativa, deberán ser en forma democrática. La presencia de la totalidad o mayoría de los miembros del consejo, constituye un quórum para deliberar y tomar decisiones válidas, siempre con el voto favorable de la mayoría de los miembros del consejo asistentes.

### **El Consejo de Vigilancia:**

El consejo de Vigilancia se encarga de la vigilancia, control y fiscalización de la administración de la cooperativa.

### **La Gerencia y el Personal Administrativo:**

Bajo su responsabilidad está la planificación, organización, manejo del personal, ejecución y control de las actividades de la institución.

La estructura organizativa que presenta la cooperativa La Merced, se viene consolidando en función de la dinámica de trabajo, crecimiento y objetivos trazados por la institución. Este proceso es liderado por los directivos y administradores de la entidad, personas que con gran visión vienen guiando el fortalecimiento de la cooperativa en los últimos años.

#### **4.4.1.6 Operaciones**

Dentro del negocio bancario, se puede decir que la función más importante de una institución financiera es por un lado la recepción o captación de dinero de los asociados en forma de depósitos con el compromiso de restituirlos en un tiempo y forma pactada y, por otra parte el conceder préstamos a sus clientes.

De esta manera se cumple la función de intermediación financiera, canalizando fondos de ahorro hacia la inversión, facilitando la transferencia de poder adquisitivo de las unidades con superávit hacia las unidades deficitarias.

Las cooperativas de ahorro y crédito inmersas en el sistema financiero, al captar dinero del público se comprometen a pagar una tasa de interés (pasiva) y por el contrario al conceder créditos cobra una tasa interés (activa). La tasa de interés activa es superior a la pasiva. El patrimonio de las cooperativas se estructura mediante certificaciones de aportación que comprende el aporte que realizan los socios para conforman el capital social de las mismas y representan su propiedad sobre la entidad.

#### **Operaciones del Activo.-**

Las operaciones de activo son generadoras de rendimiento y son las que constituyen una colocación de fondos y una asunción de riesgo por parte de la entidad.

Los créditos que ofrece la institución se clasifican en:

- **Créditos Agropecuarios.-** este tipo de créditos está enfocado hacia aquellos micro, pequeños y medianos empresarios, que se dediquen a la actividad agropecuaria. Como por ejemplo: Lecheros, Productores Agrícolas y Ganaderos.
  - Sin Garante hasta USD \$ 6.000
  - Garantía quirografaria hasta USD \$ 25.000
  - Plazo: hasta 48 meses.
  - Tasa: 15% anual
  - Pagos: por ciclo de producción.



- **Credimóvil.-** Está dirigido a aquellas personas que se dedican al comercio popular en los diferentes mercados del país, para requerimientos como capital de trabajo, incremento o ampliación del negocio.
  - Sin Garante hasta USD \$10.000
  - Garantía quirografaria hasta USD \$ 25.000
  - Pagos: diarios, semanales o quincenales, a través de DaquiMóvil
  - Plazo: hasta 48 Meses
  
- **Créditos para la Vivienda.-** Este tipo de crédito está orientado a facilitar la compra, construcción, remodelación, ampliación o mejoras de las viviendas o también para adquirir un terreno para la construcción de las viviendas de nuestros asociados.
  - Garantía hipotecaria hasta USD \$ 30.000
  - Plazo: hasta 15 años.
  - Tasa de Interés: 10,70%
  
- **Microcréditos.-** esta línea de crédito está enfocada a aquellos microempresarios que poseen una unidad de producción, comercio o servicios, o quizá cuando necesiten ampliar o iniciar un negocio.
  - Sin garante hasta USD \$ 6.000
  - Garantía quirografaria hasta USD \$ 25.000
  - Garantía hipotecaria hasta USD \$ 80.000
  - Plazo: hasta 48 meses.
  
- **Créditos de consumo.-** este tipo de créditos está orientado a que los socios puedan destinarlo a la adquisición de bienes o servicios, o también a los gastos relacionados con cualquier actividad productiva y cuya fuente de pago es bajo relación de dependencia.
  - Sin Garante hasta USD \$ 3.000
  - Garantía quirografaria hasta USD \$ 25.000

- Garantía hipotecaria hasta USD \$ 35.000
  - Tasa: 16% anual
  - Plazo: hasta 48 meses.
- **Crédito para las Iglesias.-** Este tipo de crédito está destinado a los socios agrupados en organizaciones de hecho o jurídicamente; pero que se encuentre vinculados a la religión cristiana y el destino del mismo puede ser para la construcción, remodelación, ampliación, compra de bienes y organización eventos religiosos.
- Garantía quirografaria hasta USD \$ 20.000
  - Garantía hipotecaria hasta USD \$ 100.000
  - Plazo: hasta 48 Meses.

### **Operaciones del Pasivo.-**

Son las que están encaminadas a la obtención de fondos del público por parte de las entidades financieras. La entidad capta fondos de sus socios mediante:

- **Depósitos a la Vista.-** Son obligaciones financieras que comprenden los depósitos de ahorros de los socios y que son exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro. Entre sus beneficios están:
- Los mejores intereses del mercado.
  - Seguridad del dinero
  - Disponibilidad de los ahorros.
  - Se puede ahorrar en nuestras agencias, o a través de DaquiMóvil en tu lugar de trabajo o vivienda.
  - Servicio de DaquiOnLine para: consultas, pagos de servicios y transferencias internas e interbancarias.
  - Puedes contar con una tarjeta de débito para retiros en cajeros automáticos a nivel nacional.

- **Depósitos programados.-** son obligaciones financieras que permiten planear el ahorro, para efectivizar los sueños de los socios como: inversión, vivienda, educación, automóvil, familiar y multiuso. Al cumplir con los montos y plazos acordados, se puede beneficiar de.
  - Tasa de interés preferencial.
  - Tú decides la fecha de pago del ahorro periódico.
  - Depósitos con débito a cuenta, transferencia o depósito en ventanilla, DaquiMóvil y/o DaquiOnLine.
  - Oportunidad de crédito al instante
  
- **Inversiones a Plazo Fijo.-** Son obligaciones financieras exigibles en un plazo no menor a 30 días. Dentro de la cooperativa su composición es; de 1 a 30 días, de 31 a 60 días, de 61 a 90 días; de 91 a 120 días, de 121 a 180 días, de 181 a 210 días, de 211 a 240 días, de 241 a 330 días y más de 365 días.

#### **Productos No Financieros.-**

En atención al socio, mediante convenios, son servicios que brindan mayor comodidad y agilidad en sus transacciones:

- Empresa Eléctrica Quito
- Alcaldía de Riobamba
- Agencia nacional de Tránsito
- CFN
- Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Rumiñahui
- Credimetrica
- Pacificard
- Empresa Eléctrica Riobamba
- Segurazos
- Corpaire
- Visa
- Mastercard
- Directv

- CNEL
- SRI
- RISE
- IESS
- IECE
- Bono de Desarrollo Humano
- EMAPAR
- INTERAGUA
- EMAAP QUITO
- Empresa Eléctrica de Guayaquil
- Registro Civil
- Municipio de Guayaquil
- Municipio de Quito
- CNT
- TVCable
- Claro
- Movistar
- Univisa
- Yambal
- Avon
- Leonisa
- Banco Central del Ecuador

#### **4.4.1.7 Factores del Macro y Microentorno**

##### **4.4.1.7.1 Macroentorno**

Para analizar los factores del macroentorno se ha considerado todas aquellas afectaciones externas que la cooperativa tiene, entre ellas podemos mencionar las siguientes:

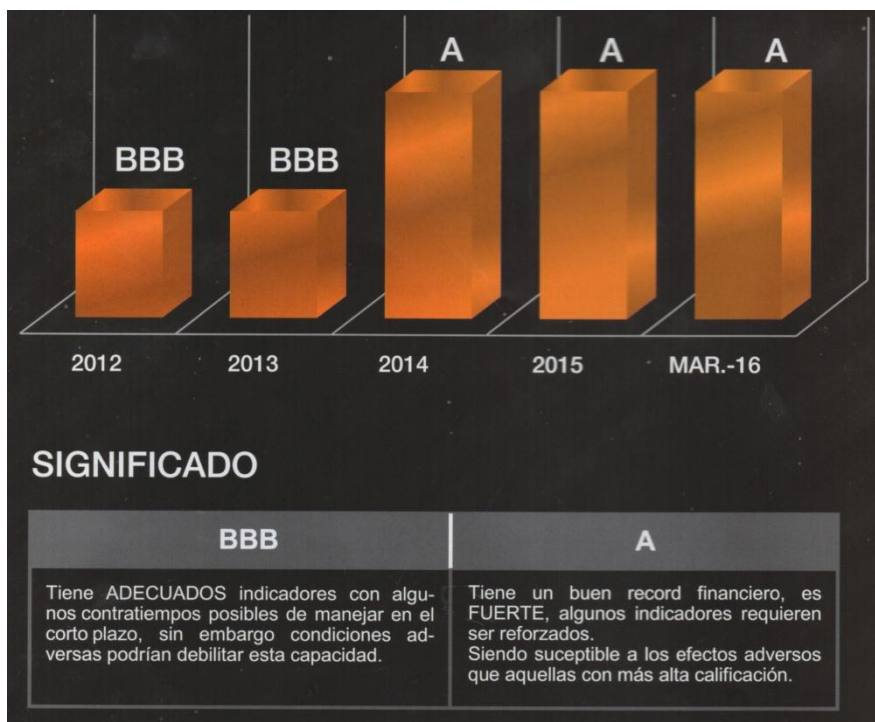
- **Alianzas estratégicas de cooperación institucional.**- la cooperativa se siente parte de la historia del pueblo cristiano evangélico del Ecuador, por ello coordina

respetuosamente y mantiene un trabajo compartido con instituciones y líderes referenciales (organizaciones, iglesias, instituciones y comunidades) como:

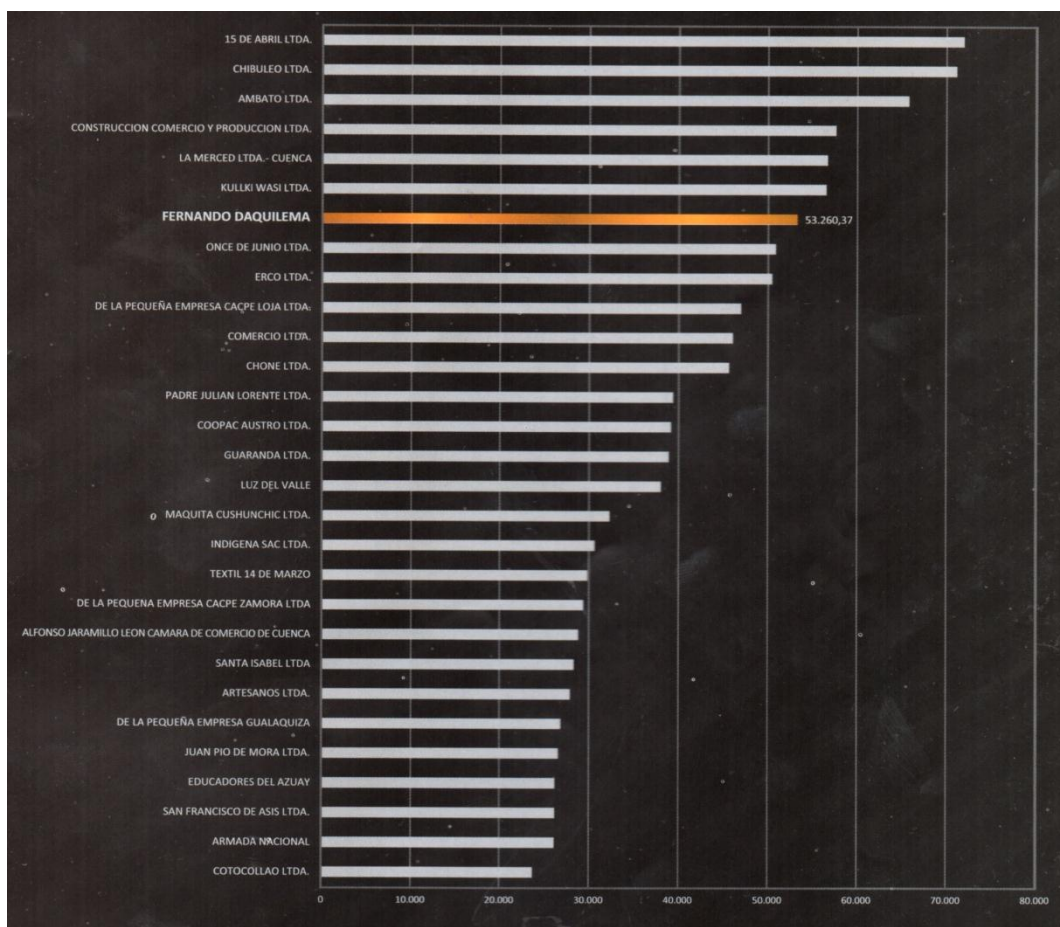
- La Confederación de pueblos, organizaciones, comunidades e iglesias indígenas de Chimborazo (CONPOCIIIECH)
- Concejo de pastores de Riobamba
- Federación de iglesias indígenas residentes en Pichincha (FIERPI)
- Iglesias en las parroquias y cantones de las provincias de Chimborazo, Pichincha, Guayas, Santo Domingo de los Tsáchilas, Santa Elena, El Oro.
- Federación de iglesias evangélicas del litoral (FIEL)
- Concejo de Ministros indígenas evangélicos del litoral (CONMIEL)
- Concilio de pastores evangélicos quichuas del Ecuador (CONPAEQUE)

Además mantiene alianzas con instituciones de control, cooperación e integración, como son:

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)
  - Caja Central FINANCOOP
  - Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS)
  - Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Chimborazo (UPROCACH)
  - Red de integración Ecuatoriana de Cooperativas de ahorro y crédito (ICORED)
  - Red de instituciones financieras de desarrollo RFD
  - Organismo Internacional Oikocredit
  - Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV)
  - Banca de Crédito Filottrano Italia
  - Fundación Capital
- 
- **Calificación de riesgos por parte de empresas calificadoras y operadoras de crédito.**- conforme a la información financiera y el cumplimiento de la normativa, bajo criterio y racionalidad de clasificación denominas “Buenas Prácticas”, aplicadas para firmas calificadoras, operadoras de crédito y estándares financieros a nivel nacional e internacional, la Red de Instituciones Financieras de desarrollo, RFD, informa en el Grafico 24, la siguiente calificación de desarrollo financiero:

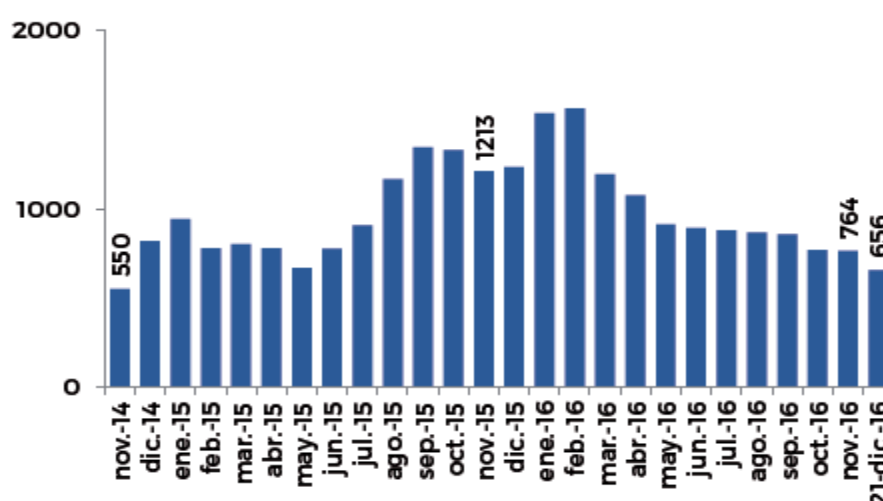


**Gráfico 24: Calificación de Desempeño Financiero de la Coop. Fernando Daquilema**



**Gráfico 25: Ranking por Activos (Segmento 2)**

- **Ley de economía popular y solidaria.**- esta ley es un buen intento por viabilizar desde el lado de las políticas públicas a la Economía Popular y Solidaria, con la limitación propia de un enfoque de formalización legal y administrativa de las unidades productivas y de enunciados generales para el Estado y sus órganos.
- **Índice de riesgo país.**- al 21 de diciembre del 2016, (Ver Gráfico 26) el riesgo país terminó en 656 puntos, se puede observar que este indicador ha tenido altos y bajos, pero durante el 2016, en los meses de mayo a septiembre, se ha mantenido; a pesar de empezar el año con un nivel alto de riesgo país. Obviamente, este indicador influye en la economía del país y en especial en el sector financiero, ya que orienta a los inversionistas a tomar de decisiones adecuadas sobre la inversión que desean realizar. Mide que tan rentable es un país y la confiabilidad para depositar su capital y mejorar sus ganancias.



**Gráfico 26: Riesgo País**  
Fuente: (ASOBANCA, 2016)

**Tabla 26: Riesgo país de América Latina**

Riesgo País <sup>5</sup>	dic-13	dic-14	dic-15	oct-16	nov-16	Variación Mensual (p.p.)
Chile	197	172	250	181	179	-2
Argentina	823	746	478	456	479	23
Brasil	327	272	512	323	332	10
Colombia	253	200	314	239	251	12
México	261	217	311	290	317	27
Perú	222	182	236	160	168	7
Venezuela	3.181	2.465	2.731	2.292	2.297	
América Latina	602	516	594	468	490	22
Ecuador	1.111	820	1.233	767	764	-3

Fuente: (ASOBANCA, 2016)

- **Crisis y recesión económica.-** en el 2016 el Ecuador entró en recesión debido a los bajos precios del petróleo, medidas de ajuste impulsadas por el gobierno, aumento de impuestos, disminución de la demanda interna, reducción de la actividad económica, etc.; lo cual desencadena en que la gente no quiera acceder a créditos o si lo hacen, después no puedan pagarlos. Las instituciones del sistema financiero privado se han visto afectadas no solo por la disminución en el ingreso de los hogares y empresas, también por el cambio de expectativas en los agentes económicos respecto al futuro. Esto incide directamente sobre la demanda de crédito y la estructura de los plazos de captación de los depósitos, generando un exceso de liquidez en las cuentas reportadas.
- **Desempleo.-** en cuanto al desempleo las cifras indican que de diciembre del 2013 a diciembre del 2016 ha aumentado (Ver tabla 26), por lo que tampoco permite que la gente se atreva a endeudarse ya que no cuentan con capacidad de pago.

**Tabla 27: Desempleo**

Mercado Laboral Nacional <sup>1</sup>	dic-13	dic-14	dic-15	2015-III	2016-III	Variación Anual (p.p.)
Desempleo	4,15%	3,80%	4,77%	4,28%	5,20%	0,92
Empleo Inadecuado	47,77%	46,69%	48,09%	49,21%	55,33%	6,12
Empleo Adecuado	47,87%	49,28%	46,50%	46,00%	39,15%	-6,85

Fuente: (ASOBANCA, 2016)

- **Fluctuaciones del mercado.-** entre las fluctuaciones del mercado podemos encontrar indicadores como la inflación, las tasas de interés

**Inflación Anual:** la inflación es un indicador

**Tabla 28: Inflación**

Inflación	dic-13	dic-14	dic-15	oct-16	nov-16	Variación Mensual
<b>Índice de Precios al Consumidor</b>						
Tasa de Inflación Mensual	0,20%	0,11%	0,09%	-0,08%	-0,15%	-0,07
Tasa de Inflación Anual	2,70%	3,67%	3,38%	1,31%	1,05%	-0,26
Tasa de Inflación Acumulada	2,70%	3,67%	3,38%	1,11%	0,96%	-0,15
<b>Índice de Precios al Productor</b>						
Tasa de variación mensual	1,92%	-0,09%	-0,54%	-0,58%	-0,47%	0,11
Tasa de variación Anual	3,07%	3,11%	-0,69%	0,77%	1,13%	0,36
Tasa de variación acumulada	3,07%	3,11%	-0,69%	2,16%	1,68%	-0,48

Fuente: (ASOBANCA, 2016)



## Tasas de Interés

**Tabla 29: Tasas de Interés**

Tasa Referencial	dic-13	dic-14	dic-15	nov-16	dic-16	Variación Mensual (p.p.)
Tasa Activa Referencial	8,17%	8,17%	8,19%	8,38%	8,10%	-0,28
Tasa Pasiva Referencial	4,53%	4,53%	5,18%	5,51%	2,12%	-3,39
Margen Financiero	3,64%	3,64%	3,01%	2,87%	5,98%	3,11

Fuente: (ASOBANCA, 2016)

### 4.4.1.7.2 Microentorno

Para determinar los factores del microentorno que afectan al normal desarrollo de la cooperativa, se ha considerado las opiniones en las encuestas realizadas a los funcionarios de la entidad y la entrevista al gerente de la misma. Entre ellas podemos mencionar:

- **Oferta de productos y servicios.-** como ya se mencionó anteriormente los productos y servicios que oferta la cooperativa son varios entre los financieros tenemos: inversiones como depósitos a plazo fijo, certificados de aportación; Ahorros como ahorros a la vista, plan ahorro cesantía; créditos como microcrédito general, crédito especial, credi mirak, credi iglesias, créditos comerciales y créditos de consumo. Entre los servicios no financieros tenemos cobros de servicios, entrega del BDH, SOAT, recargas móviles.,
- **Imagen institucional.-** la imagen de la cooperativa ha sido siempre un referente para otras instituciones ya que tiene un interés social, al facilitar el acceso a créditos a los sectores populares y emprendedores del campo.
- **Tasa de interés.-** Las tasas de la cooperativa son las más competitivas del mercado local, como se puede observar en las tablas

RANGO DE MONTO:	DEPOSITOS A PLAZO FIJO					
	a 30 días	a 60 días	a 90 días	de 120 a 210 días	de 240 a 330	más de 365 sin retención 2% R.F.
DESDE 100 A 2.000	8.00%	8.25%	8.50%	8.75%	9.00%	9.50%
DESDE 2.001 A 5.000	8.25%	8.50%	8.75%	9.00%	9.25%	9.75%
DESDE 5.001 A 10.000	8.50%	8.75%	9.00%	9.25%	9.50%	10.00%
MÁS DE 10.000	8.75%	9.00%	9.50%	10.00%	10.50%	11.00%

DEPÓSITOS EN CUENTA DE AHORRO			
Tipo de Cuenta	De 1001 a 1000 USD	1001 en adelante	Cualquier monto
Cuentas activas	3.00%	3.00%	
Cuentas inactivas	1.00%	2.00%	
Ahoro Corporativo	Ahoro mínimo 50.000.00	7.50%	
Ahoro programado	Cualquier monto	5.00%	
Ahoro Representación	3.00%	3.00%	
Ahoro Inclusión	0%	0%	

TASA DE INTERÉS ACTIVA														
No.	SEGMENTO	PRODUCTOS	MONTO	PLAZO	ENCAJES	TASA NOMINAL	TASA EFECTIVA DAQUILEMA	TASA EFECTIVA BCE	MONTO DE CRÉDITO	PLAZO	VALOR TOTAL DE INTERÉS	VALOR DE CUOTA	TOTAL PAGAR	AMORTIZACIÓN
1	Microcrédito Minorista	Credimtrak	DE \$ 00 a \$ 1000	HASTA 182 DÍAS	SIN ENCAJE	24.50%	27.99%	30.50%	\$ 1000	24 SEMANAS	60.95	44.21	1060.95	DIARIO SEMANAL QUINCENAL
		Microcrédito General	DE \$ 00 a \$ 500	HASTA 10 MESES	SIN ENCAJE	24.50%	27.99%	30.50%	\$ 500	10 MESES	58.82	55.73	558.82	Mensual
2	Microcrédito de Acumulación Simple	Microcrédito General	DE \$ 001 a \$ 3000	HASTA 24 MESES	SIN ENCAJE	22.50%	24.97%	27.50%	\$ 1000	12 MESES	139.95	94.70	1139.95	Mensual
		Credimtrak	DE \$ 001 a \$ 5000	HASTA 12 MESES	SIN ENCAJE	22.50%	24.97%	27.50%	\$ 5000	52 SEMANAS	594.34	107.58	5994.34	DIARIO SEMANAL QUINCENAL
		Microcrédito General	DE \$ 3001 a \$ 6000	HASTA 30 MESES	SIN ENCAJE	22.50%	24.97%	27.50%	\$ 3000	24 MESES	753.03	196.38	3.753.03	Mensual
		Microcrédito General	DE \$ 6001 a \$ 10.000	HASTA 36 MESES	SIN ENCAJE	22.50%	24.97%	27.50%	\$ 10000	36 MESES	3.841.86	384.5	13.841.86	Mensual
3	Microcrédito de Acumulación Ampliada	Microcrédito General	DE \$ 10001 a \$ 20000	HASTA 36 MESES	SIN ENCAJE	20.50%	23.02%	25.50%	\$ 20000	36 MESES	7.089.09	752.47	27.089.09	Mensual
4	Consumo Ordinario	Consumo General	DE \$ 500 a \$ 35000	HASTA 36 MESES	SIN ENCAJE	16.00%	17.23%	17.30%	\$ 5000	24 MESES	875.57	244.82	5.875.57	Mensual

- **Sucursales y puntos estratégicos:** En la actualidad la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., cuenta con 8 oficinas para la atención a sus socios, su Matriz en la ciudad de Riobamba y sus respectivas Agencias en Quito, Guayaquil y Santo Domingo.
- **Departamento de riesgos:** en la actualidad la cooperativa no cuenta con departamento de Riesgos.
- **Capacitaciones.-** el personal de la cooperativa manifestó que hace falta aumentar las capacitaciones al personal para ser más eficientes en sus labores
- **Promoción y publicidad.-** el personal manifiesta que hace falta aumentar la promoción y publicidad de la cooperativa
- **Gastos operacionales.-** existen gastos operacionales incensarios y excesivos, para la capacidad instalada de la cooperativa.
- **Experiencia del personal.-** el personal no esta muy calificado puesto que no cuentan con estudios superiores necesarios acorde al puesto

- **Programa de investigación.**- hace falta implementar un programa de investigación que permita conocer nuevos productos y servicios para ampliar nuestra oferta y aumentar nuestra demanda.

#### 4.4.1.8 F.O.D.A de la Cooperativa

Se ha podido identificar las Fortalezas, Debilidades, oportunidades y Amenazas que la Cooperativa “Fernando Daquilema” presenta, mediante una entrevista realizada al Gerente General de la misma y Jefes de Área.

**Tabla 30: F.O.D.A. de la Cooperativa**

<b>IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS DE LA COOPERATIVA</b>
<b>Factores</b>
<b>F1.</b> Variedad en la oferta de productos y servicios
<b>F2.</b> Buena imagen institucional
<b>F3.</b> Tasas de interés atractivas para el cliente
<b>F4.</b> Sucursales en puntos estratégicos
<b>IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE LA COOPERATIVA</b>
<b>Factores</b>
<b>O1.</b> Alianzas estratégicas de Cooperación Institucional
<b>O2.</b> Calificación de A por parte de las firmas calificadoras y operadoras de crédito
<b>O3.</b> La nueva ley de economía popular y solidaria y del sistema financiero popular y solidario, da muchas ventajas para el desarrollo de las cooperativas.
<b>IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES DE LA COOPERATIVA</b>
<b>Factores</b>
<b>D1.</b> No hay un Departamento de Riesgos
<b>D2.</b> Falta de capacitaciones al personal
<b>D2.</b> Falta de Promoción y Publicidad
<b>D3.</b> Gastos Operacionales Innecesarios y excesivos
<b>D4</b> La mayoría del personal tiene experiencia práctica pero no título idóneo
<b>D5</b> Se estimula coordinación y trabajo multi oficio
<b>D6</b> Se aplica el liderazgo enfocado a las personas
<b>D7.</b> No hay programa de investigación de nuevos productos
<b>IDENTIFICACIÓN DE AMENAZAS DE LA COOPERATIVA</b>
<b>Factores</b>
<b>A1.</b> Índice de riesgo país
<b>A2.</b> Inestabilidad política y recesión económica
<b>A3.</b> El desempleo
<b>A4.</b> Resistencia al crédito

Fuente: COAC “Fernando Daquilema”

Elaborado por: Gabriela Míguez

## 4.4.2 Análisis Financiero

### 4.4.2.1 Análisis Horizontal del Balance General

**Tabla 31: Análisis Horizontal del Balance General**

		2015	2016	VA	VR
	<b>ACTIVO</b>	<b>Millones \$</b>	<b>Millones \$</b>	<b>Millones \$</b>	<b>%</b>
11	FONDOS DISPONIBLES	4.934,36	10.395,93	5.461,57	110,68%
13	INVERSIONES	1.028,85	1.590,60	561,75	54,60%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	47.820,43	57.006,92	9.186,48	19,21%
16	CUENTAS POR COBRAR	658,24	651,65	-6,59	-1,00%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	0	35,49	35,49	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	2.133,19	3.235,22	1.102,02	51,66%
19	OTROS ACTIVOS	826,86	586,14	-240,71	-29,11%
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>57.401,93</b>	<b>73.501,95</b>	<b>16.100,02</b>	<b>28,05%</b>
	<b>PASIVOS</b>				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	38.451,16	50.308,65	11.857,49	30,84%
25	CUENTAS POR PAGAR	1.150,62	1.315,67	165,05	14,34%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	3.680,48	3.120,39	-560,09	-15,22%
29	OTROS PASIVOS	210,59	251,51	40,91	19,43%
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>43.492,86</b>	<b>54.996,23</b>	<b>11.503,36</b>	<b>26,45%</b>
	<b>PATRIMONIO</b>				
31	CAPITAL SOCIAL	2.884,91	3.201,98	317,07	10,99%
33	RESERVAS	716,06	1.993,38	1.277,32	178,38%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	1.366,51	1.422,70	56,19	4,11%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	34,01	34,01	0,00	0,00%
36	RESULTADOS	550,39	281,72	-268,67	-48,82%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>13.909,07</b>	<b>18.505,72</b>	<b>4.596,65</b>	<b>33,05%</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>57.401,93</b>	<b>73.501,95</b>	<b>16.100,01</b>	<b>28,05%</b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>57.401,93</b>	<b>73.501,95</b>	<b>16.100,01</b>	<b>28,05%</b>
	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>72.423,79</b>	<b>89.302,90</b>	<b>16.879,11</b>	<b>23,31%</b>
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	649,74	4.702,43	4.052,68	623,73%
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	71.774,05	84.600,47	12.826,42	17,87%

Fuente: SEPS

Elaborado por: Gabriela Míguez

Según el Resultado Horizontal del Balance General, se puede concluir lo siguiente:

- En lo que se refiere a los Activos, se muestra un importante aumento en las cuentas de fondos disponibles e inversiones. Es decir que el activo corriente de la cooperativa ha crecido y las inversiones hechas por la cooperativa en otras instituciones financieras también muestran un aumento.

- Otro dato relevante es el ligero crecimiento de la cartera de créditos, con incremento de tan solo 19,21%, lo que quiere decir que las colocaciones han crecido pero no como deberían, esto puede deberse a las situaciones económica del país que golpea a las familias ecuatorianas en su economía.
- En lo que respecta al pasivo, la cuenta de obligaciones con el público ha tenido un incremento del 30,84%, lo que quiere decir que los depósitos en general de los asociados han crecido del 2015 al 2016.
- En lo que se refiere al patrimonio, podemos notar el crecimiento en la cuenta de Reservas, lo que quiere decir que la cooperativa ha aumentado su fondo irrepartible de reserva legal.
- En lo que se refiere a las cuentas de orden también han presentado incrementos tanto en las cuentas de orden deudoras como las cuentas de orden acreedoras.

#### 4.4.2.1.1 Análisis Horizontal de Cartera de Crédito

**Tabla 32: Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito**

		2015	2016	VA	VR
		Millones \$	Millones \$	Millones \$	%
14	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>\$ 47.820,43</b>	<b>\$ 57.006,92</b>	<b>\$ 9.186,48</b>	<b>19,21%</b>
14 01	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	\$ 783,00	\$ 987,00	\$ 204,00	26,05%
14 02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	\$ 685,34	\$ 1.248,24	\$ 562,90	82,14%
14 04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$ 39.154,12	\$ 44.842,14	\$ 5.688,02	14,53%
	<b>TOTAL CARTERA POR VENCER</b>	<b>\$ 40.622,46</b>	<b>\$ 47.077,38</b>	<b>\$ 6.454,92</b>	<b>15,89%</b>
14 25	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 1.256,78	\$ 2.157,90	\$ 901,12	71,70%
14 26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 2.498,00	\$ 2.639,00	\$ 141,00	5,64%
14 28	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 822,46	\$ 1.038,42	\$ 215,96	26,26%
	<b>TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERÉS</b>	<b>\$ 4.577,24</b>	<b>\$ 5.835,32</b>	<b>\$ 1.258,08</b>	<b>27,49%</b>
14 49	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA	\$ 1.600,00	\$ 2.356,00	\$ 756,00	47,25%
14 50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	\$ 2.274,00	\$ 3.456,00	\$ 1.182,00	51,98%
14 52	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$ 1.545,41	\$ 1.793,99	\$ 248,58	16,09%
	<b>TOTAL CARTERA VENCIDA</b>	<b>\$ 5.419,41</b>	<b>\$ 7.605,99</b>	<b>\$ 2.186,58</b>	<b>40,35%</b>
14 99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-\$ 2.798,67	-\$ 3.511,77	-\$ 713,10	25,48%

Fuente: SEPS

Elaborado por: Gabriela Míguez

Según el resultado del análisis horizontal de la cartera de créditos, se puede concluir lo siguiente:

- La cartera de créditos ha crecido en un 19,21%, por lo que se muestra que las colocaciones han aumentado de un año a otro.
- La cartera por vencer, la cartera que no devenga intereses y la cartera vencida también han crecido casi en la misma proporción que la cartera total.
- Un indicador importante es que las provisiones han crecido más que la cartera de crédito.

#### 4.4.2.2 Análisis Vertical de los Balances Generales

**Tabla 33: Análisis Vertical del Balance General 2015**

		<b>2015</b>	
	<b>ACTIVO</b>	<b>Millones\$</b>	<b>%</b>
11	FONDOS DISPONIBLES	4.934,36	8,60%
13	INVERSIONES	1.028,85	1,79%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	47.820,43	83,31%
16	CUENTAS POR COBRAR	658,24	1,15%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	0	0,00%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	2.133,19	3,72%
19	OTROS ACTIVOS	826,86	1,44%
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>57.401,93</b>	<b>100,00%</b>
	<b>PASIVOS</b>		
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	38.451,16	88,41%
25	CUENTAS POR PAGAR	1.150,62	2,65%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	3.680,48	8,46%
29	OTROS PASIVOS	210,59	0,48%
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>43.492,85</b>	<b>100,00%</b>
	<b>PATRIMONIO</b>		
31	CAPITAL SOCIAL	2.884,91	20,74%
33	RESERVAS	716,06	5,15%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	1.366,51	9,82%
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	34,01	0,24%
36	RESULTADOS	550,39	3,96%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>13.909,08</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SEPS

Elaborado por: Gabriela Míguez

Según el resultado obtenido del análisis vertical del Balance General del 2015, se puede deducir lo siguiente:

- La cuenta más representativa del activo es la Cartera de Crédito, con un 83,31%, lo que quiere decir que durante el año 2015 la mayor inversión de la cooperativa han sido en las colocaciones.
- En cuanto al pasivo la cuenta más representativa es la de Obligaciones con el Público, con un porcentaje del 88,41%, lo que quiere decir que la cooperativa financia todo lo que tienen que ver con los ahorros de los socios.
- Por último en el Patrimonio, la cuenta de mayor significancia es la del capital social con un 51,96%, lo que quiere decir que los aportes de los socios sostienen el patrimonio de la entidad.

**Tabla 34: Análisis Vertical del Balance General 2016**

		<b>2016</b>	
	<b>ACTIVO</b>	<b>Millones\$</b>	<b>%</b>
11	FONDOS DISPONIBLES	10.395,93	14,14%
13	INVERSIONES	1.590,60	2,16%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	57.006,92	77,56%
16	CUENTAS POR COBRAR	651,65	0,89%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	35,49	0,05%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	3.235,22	4,40%
19	OTROS ACTIVOS	586,14	0,80%
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>73.501,95</b>	<b>100,00%</b>
	<b>PASIVOS</b>		
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	50.308,65	91,48%
25	CUENTAS POR PAGAR	1.315,67	2,39%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	3.120,39	5,67%
29	OTROS PASIVOS	251,51	0,46%
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>54.996,22</b>	<b>100,00%</b>
	<b>PATRIMONIO</b>		
31	CAPITAL SOCIAL	3.201,98	17,30%
33	RESERVAS	1.993,38	10,77%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	1.422,70	7,69%
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	34,01	0,18%
36	RESULTADOS	281,72	1,52%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>18.505,73</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SEPS

Elaborado por: Gabriela Míguez

Según el resultado obtenido del análisis vertical del Balance General del 2016, se puede deducir lo siguiente:

- La cuenta más representativa del activo es la Cartera de Crédito, con un 77,56%, lo que quiere decir que durante el año 2016 la mayor inversión de la cooperativa han sido en las colocaciones; aunque en menor porcentaje respecto al 2015.
- En cuanto al pasivo la cuenta más representativa es la de Obligaciones con el Público, con un porcentaje del 91,48%, lo que quiere decir que la cooperativa financia todo lo que tienen que ver con los ahorros de los socios y representa un mayor porcentaje con relación al año 2015.
- Por último en el Patrimonio, la cuenta de mayor significancia es la del capital social con un 46,18%, lo que quiere decir que los aportes de los socios sostienen el patrimonio de la entidad.

#### 4.4.2.3 Indicadores Financieros

Para el análisis de los indicadores financieros de la Cooperativa “Fernando Daquilema” se ha utilizado el método PERLAS.

##### 4.4.2.3.1 Protección

$$P1 = \frac{\text{Provisión para préstamos incobrables}}{\text{Provisión requerida para préstamos con morosidad > 12 meses}}$$

$$P1(2015) = \frac{-\$ 2.798,67}{\$ 5.419,41} -52\%$$

$$P1 (2016) = \frac{-\$ 3.511,77}{\$ 7.605,99} -46\%$$

**Propósito:** Medir la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables en comparación con las provisiones requeridas para cubrir todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses.

**Meta:** 100%

**Análisis:** Se puede observar que la provisión para créditos incobrables mayores a 12 meses, es inferior a la meta. Es decir no existe una provisión suficiente para cubrir los créditos incobrables, por lo que se puede deducir que la cooperativa no está realizando



un correcto análisis de este tema y no posee de suficiente respaldo para afrontar la morosidad.

$$P2 = \frac{\text{Provisión para préstamos incobrables}}{\text{Provisión requerida para préstamos con morosidad < 12 meses}}$$

$$P2(2015) = \frac{-\$ 2.798,67}{\$ 42.401,03} -7\%$$

$$P2 (2016) = \frac{-\$ 3.511,77}{\$ 49.400,92} -7\%$$

**Propósito:** Medir la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables en comparación con las provisiones requeridas para cubrir todos los préstamos con morosidad menores a 12 meses.

**Meta:** 100%

**Análisis:** Con este indicador podemos evidenciar que tanto para el año 2015 como para el 2016, la protección es inadecuada con relación a la meta, esto se da porque existe un mal manejo de las carteras de crédito, ya que la gestión no es eficiente para recuperar en el tiempo establecido, la cartera vencida es mayor que la provisión. La cooperativa presenta una morosidad alta en las carteras vencidas menores a 12 meses.

#### 4.4.2.3.2 Estructura financiera Eficaz

$$E1 = \frac{\text{Préstamos netos o Cartera de Crédito}}{\text{Total activo}}$$

$$E1(2015) = \frac{\$ 50.619,11}{\$ 57.401,93} 88\%$$

$$E1 (2016) = \frac{\$ 60.518,69}{\$ 73.501,95} 82\%$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total invertido en la cartera de préstamos.

**Meta:** Entre el 70 - 80%

**Análisis:** Para el año 2015 y 2016, la cartera de crédito representa un valor considerable con respecto al activo total, lo que quiere decir que ha habido muchas colocaciones

durante este año en la cooperativa, sin embargo hay que revisar en que cuentas exactamente representa un incremento.

$$E2 = \frac{\text{Inversiones líquidas}}{\text{Total activo}}$$

$$E2(2015) = \frac{\$ 4.934,36}{\$ 57.401,93} 9\%$$

$$E2 (2016) = \frac{\$ 10.395,93}{\$ 73.501,95} 14\%$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total invertido en inversiones a corto plazo.

**Meta:**  $\leq 16\%$

**Análisis:** Este indicador muestra que para el año 2015 y 2016, ha existido un buen manejo de las inversiones liquidas. Es recomendable que las instituciones tengan su capital invertido en activos productivos, que ayuden a mantener un balance eficaz y mayor ganancia para sus asociados.

$$E3 = \frac{\text{Inversiones financieras}}{\text{Total activo}}$$

$$E3(2015) = \frac{\$ 1.028,85}{\$ 57.401,93} 2\%$$

$$E3 (2016) = \frac{\$ 1.590,60}{\$ 73.501,95} 2\%$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total invertido en inversiones a largo plazo.

**Meta:**  $\leq 2\%$

**Análisis:** Para el año 2015 y 2016, este indicador da a notar que la cooperativa se encuentra dentro de la meta establecida. Es decir que los activos cubren las inversiones realizadas por la cooperativa.

$$E5 = \frac{\text{Depósitos}}{\text{Total activo}}$$

$$E5(2015) = \frac{\$ 38.451,16}{\$ 57.401,93} 67\%$$

$$E5 (2016) = \frac{\$ 50.308,65}{\$ 73.501,95} 68\%$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total financiado con depósitos.

**Meta:** Entre el 70 - 80%

**Análisis:** Con este indicador la meta no se cumple para el año 2015 y 2016, ya que es menor al porcentaje establecido, lo que muestra que existe un mal manejo de las políticas de ahorro.

$$E6 = \frac{\text{Crédito externo}}{\text{Total activo}}$$

$$E6(2015) = \frac{\$ 3.680,48}{\$ 57.401,93} 6\%$$

$$E6 (2016) = \frac{\$ 3.120,39}{\$ 73.501,95} 4\%$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total financiado con el crédito externo (como deudas con otras instituciones financieras fuera de la cooperativa de ahorro y crédito).

**Meta:** 0- 5%

**Análisis:** Para el año 2015 el porcentaje de este indicador, sobrepasa la meta, lo que demuestra que existe un alto nivel de endeudamiento externo, haciendo que se destinen los fondos del activo en la amortización de los créditos externos. Pero para el año 2016, si se cumple con la meta establecida.

$$E7 = \frac{\text{Aportaciones de asociados}}{\text{Total activo}}$$

$$E7(2015) = \frac{\$ 2.884,91}{\$ 57.401,93} 5\%$$

$$E7 (2016) = \frac{\$ 3.201,98}{\$ 73.501,95} 4\%$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total financiado con las aportaciones de asociados.

**Meta:** 10 - 20%

**Análisis:** En ambos años, este indicador no cumple con la meta demostrando que el activo no cubre en su totalidad a las aportaciones que realizan los socios, debido a que la cooperativa está destinando este valor para cubrir otros activos que pueden ser la cartera de créditos o las inversiones. Con los indicadores antes vistos, se puede deducir que lo utiliza para cubrir los créditos externos.

$$E8 = \frac{\text{Capital institucional}}{\text{Total activo}}$$

$$E8(2015) = \frac{\$ 2.082,57}{\$ 57.401,93} 4\%$$

$$E8 (2016) = \frac{\$ 3.416,08}{\$ 73.501,95} 5\%$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total financiado con capital institucional.

**Meta:**  $\geq 10\%$

**Análisis:** Con este indicador se puede deducir que para los años 2015 y 2016, los valores si cumplen con la meta, puesto que el valor de los activos se destina para cubrir el capital institucional de la cooperativa.

#### 4.4.2.3.3 Rendimientos y costos

$$R1 = \frac{\text{Ingreso neto de préstamos}}{\text{Promedio de cartera de préstamos neta}}$$

$$R1(2015-2016) = \frac{\$ 8.891,85}{\$ 39.293,89} = 23\%$$

**Propósito:** Medir el rendimiento de la cartera de préstamos.

**Meta:** Tasa empresarial que cubra los gastos financieros y operativos, gastos de provisiones para activos de riesgo, y gastos que contribuyen a los niveles de capital institucional en al menos el 10%

**Análisis:** Este ratio muestra que para el periodo 2015-2016, la cooperativa cumplen con lo planteado por la WOCCU, en donde se determina que existe un alto ingreso por intereses, multas por intereses morosos y comisiones de operaciones crediticias que se dividen por el monto total invertido en la cartera de préstamos.

$$R2 = \frac{\text{Ingresos por Inversiones líquidas}}{\text{Promedio de inversiones líquidas}}$$

$$R2(2015-2016) = \frac{\$ 21,67}{\$ 6.719,52} = 0,32\%$$

**Propósito:** Medir el rendimiento de todas las inversiones a corto plazo (como depósitos en bancos, etc.).

**Meta:** máximo el 20%.

**Análisis:** Para el periodo 2015-2016 se puede observar que la cooperativa cumple con la meta establecida, por lo que es adecuado el ingreso que existe por inversiones líquidas en comparación con su promedio.

$$R3 = \frac{\text{Ingreso por inversiones financieras}}{\text{Promedio de inversiones financieras}}$$

$$R3(2015-2016) = \frac{\$ 37,69}{\$ 1.309,73} = 3\%$$

**Propósito:** Medir el rendimiento de todas las inversiones a largo plazo (como depósitos fijos, aportaciones, valores, etc.)

**Meta:** Las tasas más altas del mercado sin correr un riesgo indebido.

**Análisis:** Para el periodo 2015-2016, se considera aceptable este indicador, ya que coloca fondos en proporciones adecuadas en inversiones referentes a valores emitidos por el gobierno, que generan un alto rendimiento.

#### 4.4.2.3.4 Liquidez

$$L1 = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos a corto plazo}}$$

$$L1(2015) = \frac{\$ 10.306,35}{\$ 15.979,00} = 64\%$$

$$L1 (2016) = \frac{\$ 17.495,97}{\$ 20.392,38} = 86\%$$

**Propósito:** Medir la capacidad de respuesta, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo.

**Meta:** 15-20%

**Análisis:** Con este indicador se puede evidenciar que para los años 2015 y 2016, la cooperativa sobrepasa la meta, lo que demuestra que la cooperativa no tiene estructurada una política adecuada de ahorro para poder cubrir una parte del activo.

$$L2 = \frac{\text{Reservas de liquidez}}{\text{Depósitos}}$$

$$L2(2015) = \frac{\$ 47.937,51}{\$ 15.979,00} = 300\%$$

$$L2 (2016) = \frac{\$ 60.136,37}{\$ 20.392,38} = 295\%$$

**Propósito:** Medir el cumplimiento con los requisitos obligatorios del Banco Central, Caja Central u otros sobre el depósito de reservas de liquidez.

**Meta:** 10%

**Análisis:** Con este indicador se puede evidenciar que para los años 2015 y 2016, la cooperativa no realiza un manejo adecuado de reservas en bancos privados, banco central, instituciones del mismo sector, por lo que se debe implementar políticas más adecuadas para captar recursos y así tener una mayor independencia financiera

$$L3 = \frac{\text{Activos líquidos improductivos}}{\text{Total activo}}$$

$$L3(2015) = \frac{\$ 642,36}{\$ 57.401,93} = 1\%$$

$$L3 (2016) = \frac{\$ 1.108,08}{\$ 73.501,95} = 2\%$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total invertido en cuentas líquidas improductivas.

**Meta:** <1%

**Análisis:** Con este indicador se puede afirmar que para los años 2015 y 2016, se sobrepasa la meta, por lo tanto la cooperativa tiene que reducir los activos improductivos, porque no presentan rentabilidad e implican un costo de oportunidad.

#### 4.4.2.3.5 Calidad de Activos

$$A1 = \frac{\text{Total morosidad de préstamos}}{\text{Cartera de préstamos bruta}}$$

$$A1(2015) = \frac{\$ 5.419,41}{\$ 42.401,03} 13\%$$

$$A1 (2016) = \frac{\$ 7.605,99}{\$ 49.400,92} 15\%$$

**Propósito:** Medir el porcentaje total de morosidad en la cartera de préstamos, usando el criterio del saldo de préstamos morosos pendientes en vez de los pagos de préstamos morosos acumulados.

**Meta:**  $\leq 5\%$

**Análisis:** Con este indicador se muestra que la cooperativa no cumple con la meta durante los años 2015 y 2016, ya que sobrepasa el porcentaje establecido demostrando que no existe un adecuado análisis de los créditos para poder otorgarlos.

$$A2 = \frac{\text{Activos improductivos}}{\text{Total activo}}$$

$$A2(2015) = \frac{\$ 4.091,75}{\$ 57.401,93} 7\%$$

$$A2 (2016) = \frac{\$ 5.521,17}{\$ 73.501,95} 8\%$$

**Propósito:** Medir el porcentaje del activo total que no produce un ingreso.

**Meta:**  $\leq 5\%$

**Análisis:** Los resultados obtenidos de este ratio, sobrepasan la meta, por lo que resulta urgente la reducción de esta relación, ya que se utiliza capital de las aportaciones de los socios para financiar las compras de los activos fijos. El uso de capital sin costo para financiar estos activos reduce el efecto sobre ganancias, esto es uno de los argumentos más fuertes para apoyar la capitalización de todas las ganancias netas, para modernizar edificios viejos y equipos gastados



#### 4.4.2.3.6 Señales de Crecimiento

$$S1 = \left[ \frac{\text{Cartera de créditos año final}}{\text{Cartera de créditos año inicial}} - 1 \right] * 100$$

$$S1(2015) = \frac{\$ 57.006,92}{\$ 47.820,43} = 19\%$$

**Propósito:** Medir el crecimiento de la cartera de préstamos del año hasta la fecha.

**Meta:** Para aumentar la estructura de préstamos (E1), el S1 debe ser mayor que el S11. Para mantener la estructura de préstamos (E1), el S1 debe ser igual al S11. Para disminuir la estructura de préstamos (E1), el S1 debe ser menor que el S11.

**Análisis:** Para el periodo 2015-2016, este ratio es mayor a S11, por lo que se deduce que E1 debe aumentar para cubrir la meta de ese ratio.

$$S2 = \left[ \frac{\text{Fondos disponibles año final}}{\text{fondos disponibles año inicial}} - 1 \right] * 100$$

$$S2(2015) = \frac{\$ 10.395,93}{\$ 4.934,36} = 111\%$$

**Propósito:** Medir el crecimiento de las inversiones líquidas del año hasta la fecha.

**Meta:** Para aumentar el porcentaje de inversiones líquidas (E2), S2 debe ser mayor que el S11. Para mantener el porcentaje de inversiones líquidas (E2), S2 debe ser igual al S11. Para disminuir el porcentaje de inversiones líquidas (E2), S2 debe ser menor que el S11.

**Análisis:** Para el periodo 2015-2016, este ratio es mayor a S11, por lo que se puede aumentar el porcentaje de las inversiones líquidas.

$$S11 = \text{Crecimiento del Activo Total}$$

$$S11(2015-2016) = \$ 16.100,02 = 28,05\%$$

**Meta:** >Inflación +10%

**Análisis:** Inflación en 2016 del 1,12% mas el 10% queda 11,23%. La meta se cumple.

### **4.4.3 Análisis de Riesgo Financiero**

#### **4.4.3.1 Identificación y selección de riesgos**

##### **4.4.3.1.1 Riesgo de Liquidez**

Según el análisis de indicadores financieros del 2016 que presenta en su página web, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la COAC “Fernando Daquilema” tiene una índice de liquidez del 30,10% (Ver Anexo E), con una meta entre el 15% y 20%.

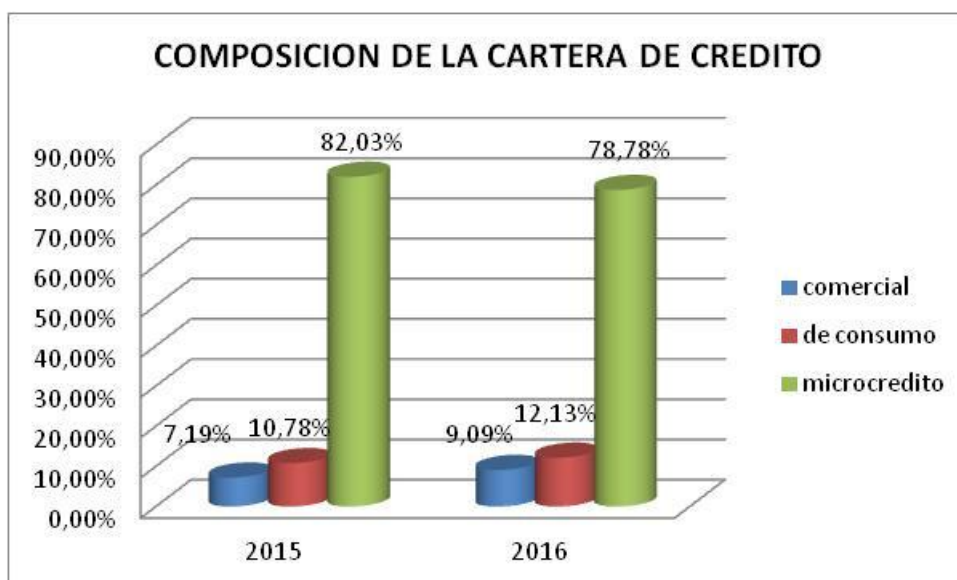
Si comparamos este valor con el porcentaje del Segmento 2 que es del 23,71%, se puede deducir que existe una liquidez desproporcionada, es decir, que en una atmósfera de conmoción económica y escasez en la liquidez del sistema financiero, la cooperativa, tendría la suficiente disponibilidad para reaccionar frente a una salida de depósitos. No obstante, esta contradicción también es considerada como un costo de oportunidad bajo, ya que la COAC no consigna dicho dinero a activos productivos que pueden generar mayores beneficios.

La COAC “Fernando Daquilema” plantea estrategias para tratar la liquidez, enfocados en los objetivos institucionales, y dándole mucha relevancia incluso en momentos cuando existe crecimiento de la cartera. Una estrategia que se usa para atenuar el riesgo de la liquidez es mejorar la concentración de los depósitos, particularmente los ahorros y los depósitos a plazo fijo. Se debe incentivar a los socios con tasas de interés atractivas y plazos de pago mayores a 90 días, que ayudará a fondear a la cooperativa. Es necesario tener planes de contingencia para este tipo de riesgo.

##### **4.4.3.1.2 Riesgo de Crédito**

La cartera de crédito es el principal activo de la Cooperativa “Fernando Daquilema”, alcanzó un monto de \$ 47.820,43 dólares al 31 de diciembre del 2015, que creció en un 19,21% al 2016 (ver tabla 31); las líneas de crédito que maneja la entidad son: consumo prioritario, comercial y microcrédito, poniendo énfasis a la cartera de microcrédito, la misma que tiene una participación del 82,03% en el 2015 y 78,78% en

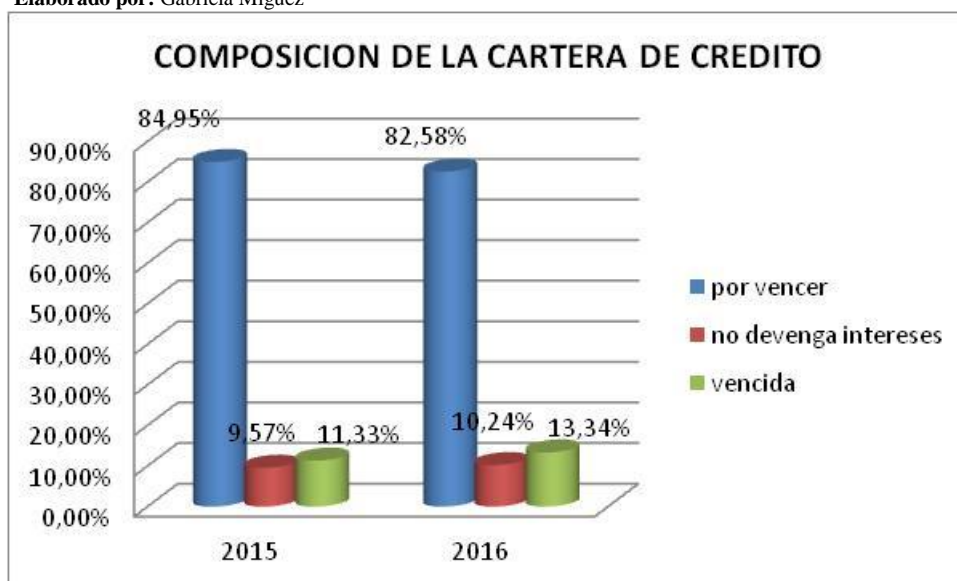
el 2016 del total de la cartera, lo que conlleva a tener una relación directa con sus etapas de maduración (ver tabla 32).



**Gráfico 27: Composición de la cartera de crédito 1**

Fuente: COAC "Fernando Daquilema"

Elaborado por: Gabriela Míguez



**Gráfico 28: Composición de la cartera de crédito 2**

Fuente: COAC "Fernando Daquilema"

Elaborado por: Gabriela Míguez

La cooperativa no posee suficientes productos financieros que oferte a sus asociados, pues falta un análisis de crédito, donde se investigue la naturaleza, el segmento y el destino del mismo.

## **Morosidad**

Al finalizar el año 2016, los índices de morosidad llegaron al 13.34%, siendo un porcentaje alto con respecto al índice del Segmento 2 al cual pertenece que es del 10,11%, esto muestra que la cartera improductiva es mayor a la cartera bruta, ya que el valor de la COAC supera al de su grupo. La mayor cartera improductiva se encuentra dentro de la cuenta de microcrédito con un porcentaje del 78,78%. (Ver Anexo E)

Adicionalmente, se relaciona con los indicadores realizados en el sistema PERLAS, en donde se considera que la morosidad que está dentro de la calidad de activos, tiene un porcentaje del 15% al finalizar el 2016, donde la meta es del 5%; es decir sobrepasa en exceso el valor.

La morosidad en el año 2015 fue de 11,33% y en el 2016 fue de 13,34%, si comparamos estos valores podemos decir que se observa fluctuación, que se espera mejorar aplicando estrategias para optimizar el proceso de cobranza.

Entre las causas principales que ocasionan que los socios se demoren en sus pagos, se puede mencionar las siguientes:

- Cuando los socio o deudores no miden su nivel de ingresos, incurren en una mala planificación del gasto, provocando un sobreendeudamiento; es decir que las personas solicitan un exceso de créditos y no están destinados adecuadamente.
- Los fenómenos naturales afectan mucho a la agricultura
- Enfermedad
- Robo
- Accidentes laborales
- Muertes de los conyugues

## **Proceso de Otorgamiento de Crédito**

- 1.- Los clientes concurren a la COAC “Fernando Daquilema” para informarse de los productos financieros que ofertan

- 2.- Una vez informado el cliente, el asesor financiero brinda información concerniente a las líneas de crédito que se ofrece, y le guía a adquirir la línea adecuada a sus necesidades. Le entrega los requisitos y una solicitud de crédito.
- 3.- Una vez que el cliente ha reunido todos los requisitos, se acerca al Analista de crédito con toda la documentación necesaria.
- 4.- El Analista de Crédito procede a verificar la información entregada por el cliente y la documentación también. Cuando todo está en orden se procede a imprimir un informe del historial crediticio del cliente, el mismo que debe cumplir con una puntuación mayor a 600.
- 5.- El supervisor de crédito, procede a corroborar físicamente los bienes que el socio ha detallado en su solicitud.
- 6.- El supervisor de crédito procede a realizar un informe donde detalla las conclusiones y recomendaciones que se ha hecho de la inspección y la entrega al analista de crédito.
- 7.- El Analista de Crédito prepara la carpeta del cliente con el respectivo análisis económico, el informe de inspección realizada por el supervisor y todos los documentos entregados por el solicitante.
- 8.- El Jefe de Crédito es el que recibe la carpeta y verifica que toda la documentación este en orden y cumpliendo con los requisitos establecidos.
- 9.- Una vez realizada la constatación y verificación de la carpeta, se procede a entregar al Comité de Crédito, que se reúne para aprobar o negar la operación.
- 10.- El Comité de Crédito también realiza un análisis al socio para determinar si apto o no, en recibir el crédito que solicita. Si resulta que es apto, se procede a enviar al analista para que realice el desembolso. Pero si no es apto, se archiva la carpeta.
- 11.- El Analista de Crédito imprime todos los documentos de respaldo para la transacción y el socio firma, y se efectúa el desembolso en su cuenta de ahorros.
- 12.- Una vez entregado el crédito, el analista y el supervisor son los encargados de darle seguimiento a la operación.
- 13.- En el caso de que cliente no haya cumplido con su obligación de pago, se procede a:
  - 13.1 En caso de mora de 0 a 3 se realiza una llamada telefónica para recordar el pago.
  - 13.2 Cuando la mora esta de 4 a 90 días se efectúa cuatro notificaciones domiciliarias.

#### **4.4.3.1.3 Riesgos de Mercado**

Entre los riesgos de mercado más comunes podemos enumerar los siguientes:

##### **Riesgo de Tasa de Interés**

Las tasas de interés son un medio que permite a las entidades financieras generar costos financieros a través de las colocaciones con las cuales se obtiene un rédito; mientras que las captaciones producen un costo financiero. Estas tasas de interés, son emitidas por el Banco Central del Ecuador (BCE) y son tasas referenciales que las entidades financieras consideran para brindar sus servicios.

La COAC “Fernando Daquilema” ha mantenido durante algún tiempo sus tasas de interés empresariales ya que desde el 2011, el Banco Central del Ecuador también ha manejado tasas de interés constantes. Esto ha provocado que no exista mayor preocupación respecto a este tipo de riesgo, ya que ha habido variaciones y los resultados tampoco se han visto afectados por ello.

##### **Riesgo de Tipo de Cambio**

Para la COAC “Fernando Daquilema”, este tipo de riesgo tampoco ha afectado mucho a la entidad ya que, al manejar relaciones comerciales y crediticias con instituciones financieras extranjeras, que manejan el mismo tipo de moneda que se utiliza en nuestro país, no existe esa variación de cambio de divisa, y por ende no se ve afectado el poder adquisitivo de la cooperativa. También hay que considerar que los socios, no efectúan operaciones con otro tipo de moneda, por lo cual de ninguna manera existe este riesgo en la entidad.

#### **4.4.3.1.4 Riesgos Operativos**

Comprende las pérdidas ocasionadas por fallas dentro de la administración, controles defectuosos, error humano, sistemas inadecuados, incluido el riesgo de ejecución en el cual una falla representa un reproceso, aumento de costos, etc.

El riesgo operativo se da dentro de la cooperativa debido a que se toma mucho tiempo en la capacitación a los trabajadores en el otorgamiento, manejo y cobro de créditos a sus socios y clientes. Esta situación hace que se ejecuten los procesos y actividades en la institución de manera lenta e imprecisa y que se puedan dar casos frecuentes de incobrabilidad.

Es posible que en la cooperativa no se esté efectuando una revisión minuciosa de las solicitudes de créditos de los clientes; en especial de las personas con calificación de riesgo C,D,E y de las personas que piden de manera reiterada créditos recurrentes. Esto se puede comprobar por la tasa de morosidad que mantiene la entidad.

La cooperativa por ser una entidad que tiene como consigna la economía popular y solidaria, no cuenta con equipos informáticos, electrónicos y de seguridad modernos. Sin embargo, en la actualidad al no contar con estos elementos corre el riesgo de estar expuesta a sufrir sustracción de activos, espionaje y robo de información e incluso ser víctimas de la delincuencia.

#### **4.4.3.1.5 Riesgo Legal**

Suele pasar que las entidades del sector financiero pueden incurrir en faltas como: la inobservancia, la omisión de las leyes y reglamentos que regulan las operaciones activas y pasivas o simplemente el no acatamiento de las regulaciones y aspectos legales que debe cumplir la entidad. Estos hechos pueden incurrir en sanciones pecuniarias, liquidación de la cooperativa e incluso sanciones privativas de la libertad de los directivos y trabajadores dependiendo de las faltas cometidas y sus intencionalidad.

En el caso de la cooperativa “Fernando Daquilema”, al desempeñar sus labores bajo los lineamientos de la economía popular y solidaria tiene que cumplir las mismas en base a la Ley Orgánica de la Economía popular y Solidaria (LOEPS) con su respectivo Reglamento General y la Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Burós de información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y a la Ley de Compañías, las cuales son determinadas por la Superintendencia del ramo.

Así mismo al momento de terminar las tasas de interés tanto activas como pasivas deben regirse a los parámetros estipulados por la Corporación Nacional de Fuerzas Populares y Solidarias (CONAFIPS) y el Banco Central del Ecuador (BCE)

De igual manera, los miembros de la cooperativa deben cumplir a cabalidad con los diferentes reglamentos manejados a nivel interno como por ejemplo: el Manual de Políticas, Procedimientos, Procesos y Productos de Crédito; así como también con las normas internacionales como los Acuerdos de Basilea, las Normas internacionales de Información financiera (NIIF), las Normas internacionales de Contabilidad (NIC), entre otros.

#### **4.4.4 Estrategias para minimizar el Riesgo Financiero**

Una vez hecho el análisis horizontal del balance, cartera de crédito y de los indicadores, se ha podido establecer las siguientes estrategias para minimizar el Riesgo Financiero:

- Es importante que la institución tenga planes ante riesgos potenciales y existentes; es decir que la cooperativa debe tener un plan para prever las dificultades futuras. El gerente debe crear un inventario para todos los riesgos futuros y de esta manera evaluar cómo la empresa puede enfrentarlos y manejarlos. Esto también podría requerir la planeación de escenarios. Idear planes de contingencia y márgenes de seguridad, son considerados como las mejores prácticas para minimizar los riesgos.
- Para reducir el margen operativo, es importante no incurrir en gastos innecesarios y más bien orientar las inversiones hacia algo que genere rendimiento y sea más productivo. Otra alternativa es aumentar las tasas de interés un punto porcentual mas a la tasa activa que se maneja actualmente en la cooperativa, aunque con esto se puede producir que las colocaciones disminuyan y quizá agravar el problema; todo depende de las condiciones en las que se encuentre la institución. Una tercera alternativa es absorber el aumento, disminuyendo las utilidades, también se puede hacer alguna promoción con el objetivo de aumentar las colocaciones para que con el aumento del margen bruto se compense la baja del margen operativo. Por último se puede hacer una mezcla de alternativas, aumentando



un poco los intereses, absorbiendo otro poco las utilidades y haciendo una promoción para el aumento de las colocaciones.

- Incentivar a los socios que han pagado puntualmente, con el propósito de mantener la reciprocidad entre la concesión del crédito y asegurar la recuperación del mismo. Esto se lo puede lograr mediante llamadas telefónicas o una carta dirigida al socio, manifestándole que por sus pagos puntuales ha sido escogido para renovar su crédito sin necesidad de trámites largos o engorrosos. Otra alternativa es entregar incentivos físicos pequeños al momento del pago de las cuotas mensuales, tales como: camisetas, relojes, llaveros, mochilas, calendarios, esferos, etc. Una alternativa muy efectiva es también realizando rifas continuas de premios de mayor costo como: electrodomésticos, vehículos, etc.; en las cuales se entreguen boletos a los mejores clientes y así puedan participar en la rifa. Estas dos últimas, se las realizará siempre y cuando se cuente con la disponibilidad económica para hacerlo.
- La entrega de un crédito es tan importante para la cooperativa así como la recuperación del mismo, a la entidad no le conviene para nada que la cartera vencida este muy elevada. Es decir, para qué entregar créditos, si los clientes no pagan. Es por esta razón que la mejor estrategia para minimizar el riesgo es tener una adecuada política de recuperación de cartera; para eso los oficiales de cobranzas deben encargarse del trabajo y los oficiales de crédito deben ser muy analíticos al momento de otorgar los créditos. El oficial no debe dudar en negar un crédito, si ve que el cliente no cumple con los requisitos; además debe ser muy profesional y no otorgar créditos sin previo análisis, así sea su familiar, vecino o amigo. Por tal razón se considera muy importante que el mismo oficial de crédito, sea quien se encargue de recuperar la cartera de sus créditos y hacer un seguimiento al cliente para supervisar el normal desarrollo de la fuente de pago. La Jefatura de Crédito es la responsable de realizar constantemente un seguimiento sobre las acciones de recuperación del crédito, realizadas por los oficiales, así mismo se debe mantener un archivo de su ejecución en cada carpeta de los socios de tal forma que esta sirve no solo para controlar la cobranza, sino para evaluar futuros créditos del mismo cliente

- A fin de reducir el riesgo financiero, es importante seguir una estructura de capital conservadora y diversificada. Hay que tomar en cuenta que mientras más se invierte en una sola cosa, mayor es el riesgo que representa. Es una regla general, diseminar el riesgo y diversificar, por lo tanto se debe invertir en activos productivos como los créditos pero también en inversiones en otras instituciones financieras.
- Es importante elaborar un plan de contingencia para el Riesgo Crediticio, el mismo que debe cumplir con todos los posibles escenarios que generen un impacto negativo a la Cooperativa.

Teniendo en cuenta estos aspectos, se puede aspirar a dar pasos firmes, en la búsqueda de captar clientes y mejorar las políticas de ahorro e inversiones para aumentar la liquidez y rentabilidad de la cooperativa.

#### 4.4.5 Proyecciones para el año 2017

A continuación se muestra el cuadro de las proyecciones de los Balances de la cooperativa para el año 2017:

**Tabla 35: Proyecciones 2017**

COD.	CUENTA	2.015	2.016	2017
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>49.044,75</b>	<b>61.930,01</b>	<b>74.815,28</b>
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>4.934,36</b>	<b>10.395,93</b>	<b>15.857,50</b>
1101	Caja	553,62	896,82	1.240,03
1103	Bancos y otras instituciones financieras	4.310,73	9.439,29	14.567,85
1104	Efectos de cobro inmediato	70,01	59,82	49,62
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>1.028,85</b>	<b>1.590,60</b>	<b>2.152,36</b>
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1.028,85	1.592,77	2.156,68
1399	(Provisión para inversiones)	0,00	-2,16	-4,32
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>47.820,43</b>	<b>57.006,92</b>	<b>47.820,43</b>
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	783,00	987,00	204,00
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	685,34	1.248,24	685,34
1404	Cartera de microcrédito por vencer	39.154,12	44.842,14	5.688,02
1425	Cartera de créditos de comercial prioritario que no devenga intereses	1.256,78	2.157,90	901,12
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	2.498,00	2.639,00	141,00

1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	822,46	1.038,42	215,96
1449	Cartera de créditos comercial prioritario vencida	1.600,00	2.356,00	756,00
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2.274,00	3.456,00	1.182,00
1452	Cartera de microcrédito vencida	1.545,41	1.793,99	248,58
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-2.798,67	-3.511,77	-4.224,87
<b>15</b>	<b>DEUDORES POR ACEPTACIONES</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1501	Dentro del plazo	0,00	0,00	0,00
1502	Después del plazo	0,00	0,00	0,00
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>658,24</b>	<b>651,65</b>	<b>645,07</b>
1601	Intereses por cobrar de operaciones interbancarias	0,00	0,00	0,00
1602	Intereses por cobrar inversiones	7,96	21,94	35,93
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	529,72	568,71	607,70
1690	Cuentas por cobrar varias	150,11	61,00	-28,12
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-29,56	0,00	29,56
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION</b>	<b>0,00</b>	<b>35,49</b>	<b>70,99</b>
1702	Bienes adjudicados por pago	0,00	35,49	70,99
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>2.133,19</b>	<b>3.235,22</b>	<b>4.337,24</b>
1801	Terrenos	237,54	538,81	840,09
1802	Edificios	1.497,36	1.952,57	2.407,78
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	21,72	291,75	561,78
1804	Otros locales	0,00	0,00	0,00
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	327,01	416,58	506,16
1806	Equipos de computación	448,16	538,21	628,26
1807	Unidades de transporte	240,10	362,70	485,31
1808	Equipos de construcción	0,00	0,00	0,00
1890	Otros	114,95	148,86	182,77
1899	(Depreciación acumulada)	-753,66	-1.014,28	-1.274,91
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>826,86</b>	<b>586,14</b>	<b>345,43</b>
1901	Inversiones en acciones y participaciones	160,56	65,30	-29,96
1902	Derechos fiduciarios	0,00	0,00	0,00
1904	Gastos y pagos anticipados	368,77	124,08	-120,60
1905	Gastos diferidos	218,89	274,98	331,07
1906	Materiales, mercaderías e insumos	8,34	31,73	55,11
1990	Otros	70,28	91,66	113,03
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	0,00	-1,61	-3,21
<b>1</b>	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>49.044,75</b>	<b>61.930,01</b>	<b>74.815,28</b>
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>8.662,87</b>	<b>10.129,36</b>	<b>11.595,84</b>
	<b>TOTAL ACTIVO Y GASTOS</b>	<b>57.707,62</b>	<b>72.059,37</b>	<b>86.411,12</b>

<b>2</b>	<b>PASIVO</b>	<b>43.492,86</b>	<b>54.996,23</b>	<b>66.499,59</b>
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>38.451,16</b>	<b>50.308,65</b>	<b>62.166,14</b>
2101	Depósitos a la vista	16.046,37	20.573,31	25.100,25
2103	Depósitos a plazo	22.008,60	29.465,29	36.921,97
2105	Depósitos restringidos	396,19	270,05	143,92
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>1.150,62</b>	<b>1.315,67</b>	<b>1.480,73</b>
2501	Intereses por pagar	704,81	933,06	1.161,31
2502	Comisiones por pagar	0,00	0,00	0,00
2503	Obligaciones patronales	162,95	106,03	49,11
2504	Retenciones	31,10	32,46	33,81
2505	Contribuciones, impuestos y multas	167,82	92,70	17,59
2590	Cuentas por pagar varias	83,95	151,43	218,90
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>3.680,48</b>	<b>3.120,39</b>	<b>2.560,30</b>
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	1.283,08	108,21	-1.066,66
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	500,00	1.000,00	1.500,00
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	1.897,40	2.012,18	2.126,97
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>210,59</b>	<b>251,51</b>	<b>292,42</b>
2990	Otros	210,59	251,51	292,42
<b>2</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>43.492,86</b>	<b>54.996,23</b>	<b>66.499,59</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>5.551,89</b>	<b>6.933,79</b>	<b>8.315,69</b>
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>2.884,91</b>	<b>3.201,98</b>	<b>3.519,05</b>
3103	Aportes de socios	2.884,91	3.201,98	3.519,05
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>716,06</b>	<b>1.993,38</b>	<b>3.270,69</b>
<b>34</b>	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	<b>1.366,51</b>	<b>2,34</b>	<b>-1.361,83</b>
3401	Otros aportes patrimoniales	1.366,51	0,00	-1.366,51
3402	Donaciones	0,00	<b>1.422,70</b>	2.845,40
3490	Otros	0,00	34,01	68,02
<b>35</b>	<b>SUPERAVIT POR VALUACIONES</b>	<b>34,01</b>	<b>0,00</b>	<b>-34,01</b>
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	34,01	0,00	-34,01
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones	0,00	<b>281,72</b>	563,43
3504	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	0,00	0,00	0,00
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>550,39</b>	<b>0,00</b>	<b>-550,39</b>
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	0,00	281,72	563,43
3602	(Pérdidas acumuladas)	0,00	0,00	0,00
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	550,39	<b>6.933,79</b>	13.317,18
3604	(Pérdida del ejercicio)	0,00		0,00
<b>37</b>	<b>(DESVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO)</b>	<b>0,00</b>	<b>61.930,01</b>	<b>123.860,02</b>
<b>3</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>5.551,89</b>		<b>5.551,89</b>

			10.411,08	
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>49.044,75</b>		<b>49.044,75</b>
			72.341,09	
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>9.213,26</b>		<b>9.213,26</b>
			-281,72	
	<b>TOTAL PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS</b>	<b>58.258,01</b>		<b>58.258,01</b>
			0,00	
	<b>CUADRE</b>	<b>-550,39</b>	<b>0,00</b>	<b>550,39</b>

## CONCLUSIONES

- Los referentes teóricos que han servido de sustento para este trabajo investigativo tienen que ver con conceptos de modelo, gestión, cartera, riesgo y también se los sistemas de monitoreo que se utilizan para analizar a las cooperativas de ahorro y crédito.
- Se puede evidenciar la necesidad de implementar un Modelo de Gestión de Cartera de Crédito, una vez que se ha aplicado las encuestas al personal de la Cooperativa Fernando Daquilema y donde se justifica la necesidad de mejorar en un 74,19% las operaciones financieras de la institución.
- Se planteó un Modelo de Gestión de Cartera de Crédito, donde se realizó un análisis del entorno de la Cooperativa, identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que afectan a la entidad.
- Se realizó un análisis de riesgo financiero, basado en un análisis horizontal y vertical del balance general y de los indicadores financieros; donde se evidencia que existen falencias en el manejo de la cartera de crédito, ahorros e inversiones.
- Se propuso estrategias para minimizar el riesgo financiero detectado en la cooperativa luego del respectivo análisis realizado.

## **RECOMENDACIONES**

- Se requiere que el Modelo de Gestión de Cartera de Crédito, sea aplicado en la cooperativa, puesto que es de suma importancia emplear las estrategias planteadas para minimizar los riesgos financieros.
- Es importante que el modelo se socialice con todo el personal de la cooperativa, para que conozcan las estrategias a plantear y exista mayor colaboración en la aplicación de la propuesta.
- Se requiere que el personal participe activamente en el planteamiento de otras estrategias y en la elaboración del plan de contingencia para el riesgo crediticio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Wild, J., Subramanyam, K., & Halsey, R. (2007). *Análisis de estados financieros*. México: McGraw-Hill.
- Acertiva. (2017). *Investigación descriptiva*. Obtenido de <http://www.acertiva.com/blog/2017/02/22/investigacion-descriptiva/>
- Albert Gomez, M. J. (2007). *La investigacion educativa: claves teoricas*. Madrid: McGraw-Hill.
- Alea, A. (2005). Breve historia de la educación ambiental: del conservacionismo hacia el desarrollo sostenible. *Revista Futuros*, 1-8.
- Alvarez-Gayou, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: PAIDOS.
- Amaro Martínez, D. (2012). *Rediseño del sistema de administración financiera del modelo de gestión económico-financiera*. ( Tesis de pregrado Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría). Obtenido de [http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS\\_6/Administracion\\_Financiera/95%20da%20martinez.pdf](http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Administracion_Financiera/95%20da%20martinez.pdf)
- Armijos, A. (2015). *Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito san miguel de los bancos y sus tres agencias que la integran*. ( Tesis de pregrado Universidad Politécnica Salesiana). obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10202>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>
- ASOBANCA. (31 de diciembre de 2016). *ASOBANCA*. Obtenido de [www.asobanca.org.ec/publicaciones/boletin-macroeconomico](http://www.asobanca.org.ec/publicaciones/boletin-macroeconomico)
- Atehortúa, F., Bustamante, R., & Valencia de los Ríos, J. (2008). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Colombia: Universidad de Antioquia.



- Avendaño, C., & William, R. (2012). La Educación Ambiental (EA) como herramienta de la Responsabilidad Social (RS). *Revista Luna Azul*, 94-115.
- Avila, H. L. (2006). *Introducción a la Metodlogía de la Investigación*. México: EUMED.
- Baena, G. (2014). *Metodología del trabajo universitario*. México: Grupo Patria.
- Bahillo , M., Pérez, M., & Escribano, G. (2013). *Gestión Financiera*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Barajas, A. (2008). *Finanzas para no financistas*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Benavides, R. (2014). *La Planificación de la Educación Superior desde la visión de la Responsabilidad Social Universitaria*. Ambato: PUCESA.
- Bernal, M. C. (28 de abril de 2010). *Etica ambiental ly responsabilidad social/* Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/etica-ambiental-responsabilidad-social/>
- Carneiro, M. (2004). *La Responsabilidad social corporativa interna: la "nueva frontera" de los recursos humanos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Castro, Á., Gonzáles, M., Labra, F., Strobel, N., & Zamorano, M. (2007). *Planificación curricular y de aula*. Obtenido de: [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiKoLC-4bHRAhXEYiYKHeGXB20QFggqMAM&url=https%3A%2F%2Fanima.files.wordpress.com%2F2007%2F12%2F1a\\_planificacion\\_de\\_aula\\_y\\_curricular1.doc&usg=AFQjCNGLF0l4rJaeEmVa7R](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiKoLC-4bHRAhXEYiYKHeGXB20QFggqMAM&url=https%3A%2F%2Fanima.files.wordpress.com%2F2007%2F12%2F1a_planificacion_de_aula_y_curricular1.doc&usg=AFQjCNGLF0l4rJaeEmVa7R)
- Cayón Padilla, A. J., & Pernalet, J. B. (2011). *Conciencia Ambiental en el Sistema Educativo Venezolano*. (Tesis Doctoral) obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/%20viewArticle/985/2445>
- Centty, D. (2006). *Manual Metodologico para el Investigador Cientifico*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/816.zip>

- CEPAL. (20 de febrero de 2012). *SENAGUA*. Obtenido de :  
<http://aplicaciones.senagua.gob.ec/servicios/descargas/archivos/download/Diagnostico%20de%20las%20Estadisticas%20del%20Agua%20Producto%20IIIc%202012-2.pdf>
- Charco, W. (2017). *Elementos que conforman los Estados Financieros en la Contabilidad*. Obtenido de Facil Contabilidad:  
<https://www.facilcontabilidad.com/elementos-que-conforman-los-estados-financieros/>
- Ciaran, J. (01 de febrero de 2017). *¿Qué es una cartera de préstamos?* Obtenido de:  
[http://www.ehowenespanol.com/cartera-prestamos-info\\_83893/](http://www.ehowenespanol.com/cartera-prestamos-info_83893/)
- COAC Fernando Daquilema. (2017). *COOP Daquilema*. Obtenido de :  
[www.coopdaquilema.com/services/](http://www.coopdaquilema.com/services/)
- Conforme, G. A. (2014). *Estudio Compilatorio de Degradación de los suelos en Ecuador*. Guayaquil: Universidad Agraria del Ecuador.
- Córdoba Padilla, M. (2016). *Gestión financiera: Incluye referencias a NIC (1, 2, 7, 16, 17, 33, 36 Y 40) y NIIF 1 (2ª ed.)*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Corona, E., Bejarano, V., & Gonzáles, J. (2015). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Cuervo Martinez, A., & Perez Escobar, J. (2008). *Validacion de contenidos y juicio de expertos*. Recuperado de <http://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguistica-aplicada.html>
- Cusin, K. (2015). *Modelo de gestión de riesgos para la Cooperativa de ahorro y crédito Sumak Yuyay Ltda, de la ciudad de Cayambe*. ( Tesis de pregrado UNIANDES). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3763>
- Lara Haro, A. (2005). *Medición y control de riesgos financieros (3ª ed.)*. Mexico Editorial Limusa.

- Decisión Empresarial . (2016). *Análisis Foda*. Obtenido de <http://decisionempresarial.com/co/index.php/recurso/admon-empresarial/84-inteligencia-empresarial/119-analisis-foda>
- Díaz, A. Courbis, C., & Vicencio, P. (2015). *Unesco IELSAC*. Obtenido de Unesco IELSAC: [http://iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=79:responsabilidad-social-universitaria-y-medio-ambiente-en-chile&catid=19&Itemid=401&lang=es](http://iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=79:responsabilidad-social-universitaria-y-medio-ambiente-en-chile&catid=19&Itemid=401&lang=es)
- Echarri, L. (1998). *Ciencias de la tierra y del Medio Ambiente*. Obtenido de Tecnun: <http://www4.tecnun.es/asignaturas/Ecologia/Hipertexto/00General/Principal.html>
- Economiaes. (2012). *Funcion financiera*. Obtenido de <http://economiaes.com/finanzas/financiera-funcion.html>
- Informa. (2015). *Informe financiero de una empresa*. Obtenido de <https://www.einforma.com/informes-financieros>
- Enciclopediafinanciera. (2012). *¿Qué son los estados financieros?* Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-estados-financieros>
- Encilopedia de Economía. (2008). *Cartera*. Obtenido de <http://www.economia48.com/spa/d/cartera/cartera.htm>
- FAO. (2016). *Modelos y su uso*. Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/w7452s/w7452s01.htm>
- Fernández, J. L. (2004). *Finanzas y ética: la dimensión moral de la actividad financiera y el gobierno corporativo*. Madrid: Universiada Pontifica de Madrid.
- Fuentes. (2012). *Vision gerencial. prospectiva de gestion y estrategia empresarial*. Bogotá: Lulu
- Gary, E. (2000). *Investigación de operaciones en la ciencia administrativa: construcción de modelos para la toma de decisiones con hojas de cálculo electrónicas* (5ª ed.). Mexico: Pearson educacion.
- Gerencie.com. (2010). *Concepto de finanzas*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/concepto-de-finanzas.html>

- GestioPolis.com. (2011). *¿Qué es el análisis de riesgo CAMEL?* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-el-analisis-de-riesgo-camel/>
- Giolitto, P. (1984). *Pedagogía del medio ambiente : principios de ecología* . Barcelona: Herder.
- Giordan, A. (1993). *Educación ambiental: principios de enseñanza y aprendizaje*. Ginebra: Los Libros de la Catarata.
- Gómez Cáceres, D., & Lopez Zaballos, J. M. (2002). *Riesgos financieros y operaciones internacionales*. Madrid: ESIC Editorial.
- Goncalvez, I. (2015). *Terra Mundus*. Obtenido de Terra Mundus: <http://www.uces.edu.ar/journalsopenaccess/index.php/terramundus/article/view/225/239>
- Guerrero, O. (30 de septiembre de 2001). *Revista Digital Universitaria*. Obtenido de Revista Digital Universitaria: <http://www.revista.unam.mx/vol.2/num3/art3/>
- Guía de la calidad. (2016). *Análisis DAFO*. Obtenido de <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/analisis-dafo>
- Gutiérrez, J., & Pozo, T. (2006). Modelos Teóricos Contemporáneos y marcos de fundamentación de la Educación Ambiental para el Desarrollo Sostenible. *Revista Iberoamericana de Educación*, 21-68.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, p. (1991). *Metodología de la Investigación*. Naucalpán de Juárez, México: McGraw-Hill.
- Jimenez, S., & Zambrano, E. (2013). *Diseño e implementación de una guía didáctica de educación ambiental para segundo año de bachillerato en el colegio nacional salcedo*. Escuela Superior Politécnica de Chimboraz. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (29 de septiembre de 2015). *Resolución No. 133-2015-M*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/resolucion133m.pdf>

- LaCaxia. (2016). *Diccionario de terminos económicos y financieros*. Obtenido de [https://www.caixabank.es/particular/docs/diccionario/G\\_es.html#GESTION-DE-CARTERAS](https://www.caixabank.es/particular/docs/diccionario/G_es.html#GESTION-DE-CARTERAS)
- López, R. (2011). *Modelos de Gestión de Calidad*. Obtenido de <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>
- Lozano, S. R. (2014). *El material didáctico de educación ambiental y las prácticas al medio ambiente en los centros de educación básica fiscales urbanos del cantón Tisaleo*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Martinez, D., & Milla, A. (2012). *Diagnostico*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Mayta, D. (2014). *Análisis y evaluación de estados financieros*. Obtenido de <https://lasfinanzasylacontabilidad.files.wordpress.com/2016/05/1-analisis-vertical-y-horizontal-de-estados-financieros.pdf>
- Michalus, J. C., Sarache Castro, W. A., & Hernández Pérez, G. (junio de 2015). *Método de expertos para la evaluación ex-ante de una solución organizativa*. Recuperado el 18 de abril de 2017, de scielo: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082015000100001](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082015000100001)
- Michalus, J. C., Sarache Castro, W. A., & Hernández Pérez, G. (junio de 2015). *Método de expertos para la evaluación ex-ante de una solución organizativa*. Obtenido de scielo: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082015000100001](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082015000100001)
- Ministerio de Educación. (marzo de 2016). *Ministerio de Educación*. Obtenido de Ministerio de Educación: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/planificaciones-curriculares.pdf>
- Ministerio de Educación y Cultura. (marzo de 2016). *Curriculo de Educación Básica y BGU*. Recuperado el 10 de abril de 2017, de Miniosterio de Educación: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/BGU1.pdf>

- Ministerio de Educación y Cultura y Ministerio del Ambiente. (2006). *Plan Nacional de Educación Ambiental para la Educación Básica y el Bachillerato*. Quito: Ministerio del Ambiente.
- Ministerio del Ambiente. (01 de febrero de 2011). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de Estimación de la Tasa de Deforestación del Ecuador continental: <http://simce.ambiente.gob.ec/sites/default/files/documentos/geovanna/Estimaci%C3%B3n%20de%20la%20Tasa%20de%20Deforestaci%C3%B3n%20del%20Ecuador%20Continental.pdf>
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2015). *Quinto Informe Nacional para el Convenio sobre la Biodiversidad Biológica*. Quito: Ministerio del Ambiente.
- Moreno, M. (2003). *Filosofía. Vol. I: Filosofía Del Lenguaje, Logica, Filosofía de la Ciencia Y Metafísica*. España: Mad, S.L.
- Murra, J. (2002). *El mundo andino: población, medio ambiente y economía*. Lima, Perú: Fondo Editorial PUCP.
- Novo, M. (2006). *El desarrollo sostenible. Su dimension ambiental y educativa*. Madrid, España: Pearson Educación S.A.
- Nunes, P. (17 de enero de 2016). *knoow.net*. Recuperado el 2016, de Gestión Financiera: <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>
- Nunes, P. (17 de enero de 2016). *knoow.net*. Recuperado el 2016, de Gestión Financiera: <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>
- Olivera, J. (2014). *Análisis de estados financieros*. Mexico: UNID.
- Ospina, C. (2015). *Modelo avanzado para administrar la cartera crediticia en la empresa*. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Paucar, L. E. (2012). *La Educación Ambiental como contenido curricular en el Sistema Educativo Ecuatoriano y su aplicación a Estudiantes del 7º año de Educación General Básica, para la conservación del Medio Ambiente saludable en el futuro*. Universidad Complutense de Madrid. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

- Penagos, W. M. (2009). *Educación Ambiental y Educación para el desarrollo sostenible ante la crisis planetaria: demandas a los procesos formativos del profesorado*.
- Pérez Larrea, N. M. (2013). Tesis previo a la obtención del Título de Master de Gestión y Desarrollo Social. *La política pública en el Ecuador y su incidencia en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas con discapacidad*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Pérez, J., & Veiga, C. (2015 ). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pesantez, A. (2011). *educar.ec*. Obtenido de *ecudar.ec*: <http://www.educar.ec/noticias/planes.html>
- Pinzón, L. (2014). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para controlar el riesgo de morosidad en el departamento de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito "La Merced" en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago*. Loja: Universidad Particular de Loja.
- Presidente Constitucional de la República del Ecuador. (27 de febrero de 2012). *SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de REGLAMENTO A LEY ORGANICA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_regla2.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_regla2.pdf)
- Ramos, C. A. (2015 de enero-julio de 2015). *Los paradigmas de la investigación científica*. Obtenido de Research Gate: [https://www.researchgate.net/profile/Carlos\\_Ramos43/publication/282731622\\_LOS\\_PARADIGMAS\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_CIENTIFICA\\_Scientific\\_research\\_paradigms/links/561a519d08ae044edbb208fe.pdf?origin=publication\\_list](https://www.researchgate.net/profile/Carlos_Ramos43/publication/282731622_LOS_PARADIGMAS_DE_LA_INVESTIGACION_CIENTIFICA_Scientific_research_paradigms/links/561a519d08ae044edbb208fe.pdf?origin=publication_list)
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Real Academia Española.
- Richardson, D. C. (Abril de 2009). *WOCCU*. Recuperado el 19 de junio de 2017, de Sistema de Monitoreo PERLAS: [http://www.woccu.org/functions/view\\_document.php?id=PEARLS\\_Monograph-SP](http://www.woccu.org/functions/view_document.php?id=PEARLS_Monograph-SP)

- Ruiz León, R. (2006). *Historia y evolución del pensamiento científico*. México.
- Salinas, R., & Guzmán, G. (febrero de 2013). *La educación ambiental en México: según el Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en materia de prevención y control de la contaminación de la atmósfera. Desarrollo local sostenible*. Obtenido de DELOS: <http://www.eumed.net/rev/delos/16/educacion-ambiental-mexico.pdf>
- Sánchez, J. (2013). *Indicadores de Gestión Empresarial: de la estrategia a los resultados*. EE.UU: Palibrio.
- Sauvé, L. (1999). *ecominga*. Obtenido de ecominga: [http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE\\_LECTURE\\_1/5/2.Sauve.pdf](http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/5/2.Sauve.pdf)
- Sesento, L. (2012). *Modelo sistémico basado en competencias para instituciones educativas públicas*. Obtenido de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto\\_modelo.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_modelo.html)
- Tello, B., & Pardo, A. (1996). Educación Ambiental: Teoría y Práctica Presencia de la Educación Ambiental en el nivel medio de Enseñanza de los Países Iberoamericanos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 171-194.
- Tello, B., & Pardo, A. (1996). La Educación Ambiental en Iberoamérica en el Nivel Medio. *Revista iberoamericana de Educación*, 171-194.
- Tobar, F. (2013). *Modelos de Gestión en salud*. Obtenido de Salud colectiva: <http://www.saludcolectiva-unr.com.ar/docs/SC-138.pdf>
- UNESCO. (1997). *Actividades de Educación Ambiental para las escuelas primarias*. Santiago, Chile: UNESCO.
- UNID. (2011). *Análisis Financiero*. Obtenido de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/ADI/AF/AF/AF01/AF01Lectura.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/ADI/AF/AF/AF01/AF01Lectura.pdf)
- Universidad San Francisco de Quito. (2014). *Finanzas*. Obtenido de [https://www.usfq.edu.ec/programas\\_academicos/colegios/cad/carreras/Paginas/finanzas.aspx](https://www.usfq.edu.ec/programas_academicos/colegios/cad/carreras/Paginas/finanzas.aspx)



- UTN. (2010). *Análisis vertical y horizontal*. Obtenido de <http://www.utntyh.com/alumnos/wp-content/uploads/2014/10/Apunte-Unidad-3-Analisis-Vertical-y-Horizontal.pdf>
- Valdes, D. (2005 ). *El buen uso del dinero*. México: Editorial Limusa.
- Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. (10ª ed.). México: Pearson Educación.
- Vargas, S. (2014). *Yo Arreglo Mi Crédito*. Puerto Rico: Vargas Consulting Group.
- Vidales, L. (2003). *Glosario de términos financieros: términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales*. México: Plaza y Valdes.
- Westley, G., & Branch, B. (2010). *Dinero seguro: desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. Washington: Banco Interamericano de desarrollo.
- Xunta de Galicia. (s.f.). *Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitari*. Obtenido de Consellería de Cultura, Educación y Ordenación Universitari: [https://www.edu.xunta.gal/centros/cfrcoruna/aulavirtual2/pluginfile.php/10727/mod\\_resource/content/0/RESPONSABILIDAD\\_SOCIAL\\_PROFESORADO.pdf](https://www.edu.xunta.gal/centros/cfrcoruna/aulavirtual2/pluginfile.php/10727/mod_resource/content/0/RESPONSABILIDAD_SOCIAL_PROFESORADO.pdf)
- Zabala, H. ( 2005). *Planeacion estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias*. Medellín: Universidad Cooeprativa de Colombia.

## ANEXOS

### **Anexo A: Modelo de la encuesta aplica al personal administrativo de la COAC Fernando Daquilema**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA DE FINANZAS**  
**Y COMERCIO EXTERIOR**

**Objetivo:** Conocer la situación actual de la COAC Fernando Daquilema Ltda. referente a la cartera crediticia.

**Indicación:** Marque con un visto tan solo una respuesta por pregunta.

Sírvase responder las siguientes preguntas con sinceridad y de la mejor manera posible.

#### **Datos Informativos**

**Cargo que desempeña:** .....

#### **Cuestionario**

**1. ¿Conoce Ud. si la COAC Fernando Daquilema Ltda. cuenta con un modelo de gestión de cartera crediticia?**

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

**2. ¿Cómo considera Ud. que el riesgo financiero afecta a la liquidez de la COAC Fernando Daquilema Ltda.?**

Mucho \_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_ Poco\_\_\_\_\_ Nada\_\_\_\_\_

**3. ¿Cree Ud. que la implementación de un modelo de gestión de cartera crediticia permitirá minimizar el riesgo financiero en la COAC Fernando Daquilema Ltda.?**

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

**4. ¿Cómo califica Ud. el control que actualmente se utiliza en la COAC Fernando Daquilema Ltda. Sobre los créditos que se otorgan?**

Excelente\_\_\_\_\_ Muy bueno\_\_\_\_\_ Bueno\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_

**5. ¿Con qué frecuencia Ud. realiza los análisis de la cartera crediticia?**

Mensual\_\_\_\_\_ Trimestral\_\_\_\_\_ Semestral\_\_\_\_\_ Anual\_\_\_\_\_

**6. ¿Con el Modelo de Gestión de Cartera Crediticia ,piensa Ud. que permitirá maximizar el capital de los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda.**

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

**5. ¿La COAC Fernando Daquilema Ltda. Posee estrategias para la recuperación de cartera crediticia?**

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

a. ¿Si la respuesta anterior especifico que SI explique qué tipos de estrategias son utilizadas?

-----  
-----

**8. ¿La COAC Fernando Daquilema Ltda. en su matriz cuenta con una planificación financiera con respecto a las inversiones?**

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

**9. ¿Considera Ud. que un Modelo de Gestión para minimizar el riesgo financiero ayudará a incrementar lo más ampliamente utilidades de la cooperativa?**

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

**10. ¿Cree usted que dar seguimiento al crédito otorgado ayudara a mejorar los niveles de eficiencia tanto en?**

Administrativo\_\_\_\_\_ Operativo\_\_\_\_\_ Financiero\_\_\_\_\_ Todas las anteriores\_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración!!!

**Anexo B: Modelo de la encuesta aplicada al personal operativo de la COAC  
Fernando Daquilema**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA DE FINANZAS  
Y COMERCIO EXTERIOR**

**Objetivo:** Conocer la situación actual de la COAC Fernando Daquilema Ltda. referente a la cartera crediticia.

**Indicación:** Marque con un visto tan solo una respuesta por pregunta.

Sírvase responder las siguientes preguntas con sinceridad y de la mejor manera posible.

**Datos Informativos**

**Cargo que desempeña:** .....

**Cuestionario**

**1.- ¿Cree usted que dar seguimiento al crédito otorgado, ayudará a mejorar los indicadores de eficiencia de la agencia matriz?**

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

**2.- ¿Conoce usted el proceso de otorgamiento del crédito?**

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

**3.- ¿Cree Ud. que un crédito mal otorgado afecta a los excedentes de la COAC Fernando Daquilema Ltda.?**

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

**4.- ¿Conoce usted estrategias de recuperación de cartera vencida?**

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

**5.- ¿Cada qué tiempo usted se ha capacitado?**

Mensual\_\_\_\_\_ Trimestral\_\_\_\_\_ Semestral\_\_\_\_\_ Anual\_\_\_\_\_

**6.- ¿Usted cuenta con herramientas necesarias para el buen desempeño de las actividades?.**

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

**7.- ¿Qué tiempo se demora en una apertura de cuenta?**

1 Hora\_\_\_\_\_ 2-5 Horas\_\_\_\_\_ 1 Dia\_\_\_\_\_

**8.- ¿Seleccione el canal que usted considera que es más utilizado por los socios de la cooperativa?**

Daquimóvil\_\_\_\_\_ Cajero Automático\_\_\_\_\_ Daqui online\_\_\_\_\_

Oficina\_\_\_\_\_

**9.- ¿Con que tipo de servicios cuenta la cooperativa?**

Financieros\_\_\_\_\_ No Financieros\_\_\_\_\_

**10.- ¿Qué tipo de garantías solicita la COAC para otorgar los créditos?**

Personales\_\_\_\_\_ Reales\_\_\_\_\_ Ambas\_\_\_\_\_

**11.- ¿Cuál es la causa principal por la que los socios cierran sus cuentas?**

Mala atención\_\_\_\_\_ Central de riesgos\_\_\_\_\_ Bajos recursos\_\_\_\_\_

Problemas de pago de préstamos\_\_\_\_\_ Todas las anteriores\_\_\_\_\_

**12.- ¿Cuál es la razón principal que usted considera por la que los socios prefieren pertenecer a la cooperativa?**

TASAS DE INTERÉS ATRACTIVAS \_\_\_\_\_

BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE \_\_\_\_\_

MUCHOS CANALES DE ATENCIÓN \_\_\_\_\_

HORARIOS DE ATENCIÓN \_\_\_\_\_

SOLIDEZ FINANCIERA \_\_\_\_\_

EL LUGAR DE LAS AGENCIAS \_\_\_\_\_

VALORES Y PRINCIPIOS CRISTIANOS \_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración!!!

**Anexo C: Guía de entrevista aplicada al gerente de la COAC Fernando Daquilema Ltda.**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA DE FINANZAS  
Y COMERCIO EXTERIOR**



**Objetivo:** Obtener información que ayude a conocer la situación actual de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

**PREGUNTAS**

1. ¿Cuenta la COAC Fernando Daquilema Ltda. con herramientas que permitan minimizar el riesgo financiero de cartera crediticia?

-----  
-----  
-----

2. ¿Cuáles son las estrategias de recuperación de cartera crediticia de la COAC Fernando Daquilema Ltda.?

-----  
-----  
-----

3. ¿Cree Ud. que la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la COAC Fernando Daquilema Ltda.?

-----  
-----  
-----

4. ¿Qué es para Ud. un modelo de gestión de cartera?

-----  
-----  
-----

5. ¿Cree Ud. necesaria la implementación o innovación de un modelo de gestión de cartera crediticia que permita minimizar el riesgo financiero en la COAC Fernando Daquilema Ltda.?

-----  
-----  
-----

6. ¿Quiénes participan en las decisiones que se toman en el área crediticia de la COAC Fernando Daquilema Ltda., y que tipo de análisis se realiza para otorgar los créditos?

-----  
-----  
-----

7. ¿Cada que tiempo se capacita al personal que labora dentro del área crediticia de la COAC Fernando Daquilema Ltda. ?

-----  
-----  
-----

## Anexo D: Tabla de valores críticos de la Distribución Chi Cuadrada

Facultad Regional Mendoza  
N

Tabla D.7: VALORES CRÍTICOS DE LA DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADA



g.d.f.	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40	g.d.f.
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	1
2	13,816	10,597	9,210	7,879	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833	2
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946	3
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045	4
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132	5
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211	6
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283	7
8	26,124	21,965	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351	8
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414	9
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,791	11,097	10,473	10
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,701	12,899	12,184	11,530	11
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,845	14,011	13,266	12,584	12
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,636	13
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685	14
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733	15
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,565	16,780	16
17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824	17
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155	22,760	21,605	20,601	19,699	18,868	18
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910	19
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951	20
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671	29,615	27,662	26,171	24,935	23,858	22,888	21,991	21
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822	27,301	26,039	24,939	23,947	22,031	22
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979	28,429	27,141	26,018	25,006	24,069	23
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415	33,196	31,132	29,553	28,241	27,096	26,063	25,106	24
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282	30,675	29,339	28,172	27,118	26,143	25
26	54,052	48,290	45,642	42,856	41,923	41,146	39,889	38,885	35,563	33,429	31,795	30,435	29,246	28,173	27,179	26
27	55,476	49,645	46,963	44,140	43,195	42,407	41,132	40,113	36,741	34,574	32,912	31,528	30,319	29,227	28,214	27
28	56,892	50,993	48,278	45,419	44,461	43,662	42,370	41,337	37,916	35,715	34,027	32,620	31,391	30,279	29,249	28
29	58,301	52,336	49,588	46,693	45,722	44,913	43,604	42,557	39,087	36,854	35,139	33,711	32,461	31,331	30,283	29
30	59,703	53,672	50,892	47,962	46,979	46,160	44,834	43,773	40,256	37,990	36,250	34,800	33,530	32,382	31,316	30
31	61,098	55,003	52,191	49,226	48,232	47,402	46,059	44,985	41,422	39,124	37,359	35,887	34,598	33,431	32,349	31
32	62,487	56,328	53,486	50,487	49,480	48,641	47,282	46,194	42,585	40,256	38,466	36,973	35,665	34,480	33,381	32
33	63,870	57,648	54,776	51,743	50,725	49,879	48,500	47,400	43,745	41,386	39,572	38,058	36,731	35,529	34,413	33
34	65,247	58,964	56,061	52,995	51,966	51,107	49,716	48,602	44,903	42,514	40,676	39,141	37,795	36,576	35,444	34
35	66,619	60,275	57,342	54,244	53,203	52,335	50,928	49,802	46,059	43,640	41,778	40,223	38,859	37,623	36,475	35
40	73,402	66,766	63,691	60,436	59,342	58,428	56,946	55,758	51,805	49,244	47,269	45,616	44,165	42,848	41,622	40
60	99,607	91,952	88,379	84,580	83,298	82,225	80,482	79,082	74,397	71,341	68,972	66,981	65,227	63,628	62,135	60
80	124,839	116,321	112,329	108,069	106,629	105,422	103,459	101,879	96,579	93,106	90,405	88,130	86,120	84,284	82,566	80
90	137,208	128,299	124,116	119,648	118,136	116,869	114,806	113,145	107,565	103,904	101,054	98,650	96,524	94,581	92,761	90
100	149,449	140,169	135,807	131,142	129,561	128,237	126,079	124,342	118,498	114,659	111,667	109,141	106,906	104,862	102,946	100
120	173,617	163,648	158,950	153,918	152,211	150,780	148,447	146,567	140,233	136,062	132,806	130,055	127,616	125,383	123,289	120
140	197,451	186,847	181,840	176,471	174,648	173,118	170,624	168,613	161,827	157,352	153,854	150,894	148,269	145,863	143,604	140



## Anexo E: Balance General 2015 según la SEPS

<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>57.401,93</b>
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>4.934,36</b>
1101	Caja	553,62
110105	Efectivo	553,42
110110	Caja chica	0,20
1103	Bancos y otras instituciones financieras	4.310,73
110305	Banco Central del Ecuador	88,75
110310	Bancos e instituciones financieras locales	4.216,59
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior	0,00
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	5,40
1104	Efectos de cobro inmediato	70,01
110401	Efectos de cobro inmediato	70,01
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>1.028,85</b>
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1.028,85
130515	De 91 a 180 días sector privado	6,25
130550	De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario	204,95
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	817,65
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>39.463,25</b>
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	783,00
140105	De 1 a 30 días	158,00
140110	De 31 a 90 días	232,00
140115	De 91 a 180 días	123,00
140120	De 181 a 360 días	270,00
140125	De más de 360 días	0,00
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	685,34
140205	De 1 a 30 días	25,61
140210	De 31 a 90 días	51,55
140215	De 91 a 180 días	78,55
140220	De 181 a 360 días	157,23
140225	De más de 360 días	372,40
1404	Cartera de microcrédito por vencer	39.154,12
140405	De 1 a 30 días	3.181,61
140410	De 31 a 90 días	5.991,62
140415	De 91 a 180 días	7.177,51
140420	De 181 a 360 días	10.786,57
140425	De más de 360 días	12.016,81
1425	Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	1.256,78
142505	De 1 a 30 días	250,00
142510	De 31 a 90 días	678,00
142515	De 91 a 180 días	156,00
142520	De 181 a 360 días	72,00
142525	De más de 360 días	100,78

1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	2.498,00
142605	De 1 a 30 días	1.590,00
142610	De 31 a 90 días	225,00
142615	De 91 a 180 días	348,00
142620	De 181 a 360 días	397,00
142625	De más de 360 días	1.368,00
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	822,46
142805	De 1 a 30 días	128,18
142810	De 31 a 90 días	155,27
142815	De 91 a 180 días	168,89
142820	De 181 a 360 días	204,41
142825	De más de 360 días	165,71
1449	Cartera de créditos comercial prioritario vencida	1.600,00
144905	De 1 a 30 días	300,00
144910	De 31 a 90 días	300,00
144915	De 91 a 180 días	93,12
144920	De 181 a 360 días	900,00
144925	De más de 360 días	6,88
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2.274,00
145005	De 1 a 30 días	0,59
145010	De 31 a 90 días	1,70
145015	De 91 a 180 días	1,16
145020	De 181 a 270 días	0,00
145025	De más de 270 días	19,28
1452	Cartera de microcrédito vencida	1.545,41
145205	De 1 a 30 días	57,84
145210	De 31 a 90 días	158,33
145215	De 91 a 180 días	152,24
145220	De 181 a 360 días	276,22
145225	De más de 360 días	900,78
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-2.798,67
149905	(Cartera de créditos comercial prioritario)	-6,88
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-47,72
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	0,00
149920	(Cartera de microcréditos)	-2.744,08
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>658,24</b>
1602	Intereses por cobrar inversiones	7,96
160215	Mantenidas hasta el vencimiento	7,96
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	529,72
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	6,15
160320	Cartera de microcrédito	523,57
1690	Cuentas por cobrar varias	150,11
169090	Otras	150,11
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-29,56
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-29,56

<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>2.133,19</b>
1801	Terrenos	237,54
1802	Edificios	1.497,36
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	21,72
1804	Otros locales	0,00
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	327,01
1806	Equipos de computación	448,16
1807	Unidades de transporte	240,10
1808	Equipos de construcción	0,00
1890	Otros	114,95
1899	(Depreciación acumulada)	-753,66
189905	(Edificios)	-125,30
189910	(Otros locales)	0,00
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-121,51
189920	(Equipos de computación)	-347,62
189925	(Unidades de transporte)	-118,20
189930	(Equipos de construcción)	0,00
189940	(Otros)	-41,02
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>826,86</b>
1901	Inversiones en acciones y participaciones	160,56
190110	En otras instituciones financieras	118,20
190125	En otros organismos de integración cooperativa	42,36
1904	Gastos y pagos anticipados	368,77
190405	Intereses	2,96
190410	Anticipos a terceros	355,40
190490	Otros	10,41
1905	Gastos diferidos	218,89
190510	Gastos de instalación	242,30
190515	Estudios	7,25
190520	Programas de computación	228,49
190525	Gastos de adecuación	224,02
190590	Otros	28,61
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-511,77
1906	Materiales, mercaderías e insumos	8,34
190615	Proveduría	8,34
1990	Otros	70,28
199010	Otros impuestos	57,70
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	12,58
<b>1</b>	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>57.401,93</b>
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>8.662,87</b>
	<b>TOTAL ACTIVO Y GASTOS</b>	<b>66.064,80</b>
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>	<b>43.492,86</b>

<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>38.451,16</b>
2101	Depósitos a la vista	16.046,37
210135	Depósitos de ahorro	15.979,00
210150	Depósitos por confirmar	67,37
2103	Depósitos a plazo	22.008,60
210305	De 1 a 30 días	5.040,59
210310	De 31 a 90 días	7.073,54
210315	De 91 a 180 días	4.862,19
210320	De 181 a 360 días	4.586,54
210325	De más de 361 días	433,74
210330	Depósitos por confirmar	12,00
2105	Depósitos restringidos	396,19
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>1.150,62</b>
2501	Intereses por pagar	704,81
250115	Depósitos a plazo	686,43
250135	Obligaciones financieras	18,38
2503	Obligaciones patronales	162,95
250315	Aportes al IESS	34,35
250320	Fondo de reserva IESS	0,58
250325	Participación a empleados	128,02
2504	Retenciones	31,10
250405	Retenciones fiscales	31,10
250490	Otras retenciones	0,00
2505	Contribuciones, impuestos y multas	167,82
250505	Impuesto a la renta	167,82
2590	Cuentas por pagar varias	83,95
259010	Excedentes por pagar	0,00
259015	Cheques girados no cobrados	8,94
259090	Otras cuentas por pagar	75,01
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>3.680,48</b>
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	1.283,08
260205	De 1 a 30 días	122,58
260210	De 31 a 90 días	332,80
260215	De 91 a 180 días	405,18
260220	De 181 a 360 días	314,30
260225	De más de 360 días	108,21
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	500,00
260325	De más de 360 días	500,00
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	1.897,40
260605	De 1 a 30 días	108,67
260610	De 31 a 90 días	145,76
260615	De 91 a 180 días	183,17
260620	De 181 a 360 días	377,61
260625	De más de 360 días	1.082,18

<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>210,59</b>
2990	Otros	210,59
299005	Sobrantes de caja	26,99
299090	Varios	183,60
<b>2</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>43.492,86</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>5.551,89</b>
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>2.884,91</b>
3103	Aportes de socios	2.884,91
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>716,06</b>
3301	Legales	713,70
3303	Especiales	0,02
3305	Revalorización del patrimonio	2,34
<b>34</b>	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	<b>1.366,51</b>
3401	Otros aportes patrimoniales	1.366,51
<b>35</b>	<b>SUPERAVIT POR VALUACIONES</b>	<b>34,01</b>
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	34,01
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>550,39</b>
3603	Utilidad o exedente del ejercicio	550,39
<b>37</b>	<b>(DESVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO)</b>	<b>0,00</b>
<b>3</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>13.909,07</b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>57.401,93</b>

## Anexo F: Balance General 2016 según la SEPS

CODIGO	CUENTA	2.016
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>73.501,95</b>
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>10.395,93</b>
1101	Caja	896,82
110105	Efectivo	896,62
110110	Caja chica	0,20
1103	Bancos y otras instituciones financieras	9.439,29
110305	Banco Central del Ecuador	211,26
110310	Bancos e instituciones financieras locales	9.222,44
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	5,59
1104	Efectos de cobro inmediato	59,82
110401	Efectos de cobro inmediato	59,82
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>1.590,60</b>
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1.592,77
130505	De 1 a 30 días sector privado	200,00
130550	De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario	1.291,75
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	101,01
1399	(Provisión para inversiones)	-2,16
139905	(Provisión para valuación de inversiones)	-2,16
139910	(Provisión general para inversiones)	0,00
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>57.006,92</b>
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	987,00
140110	De 31 a 90 días	987,00
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1.248,24
140205	De 1 a 30 días	43,41
140210	De 31 a 90 días	107,90
140215	De 91 a 180 días	157,25
140220	De 181 a 360 días	311,74
140225	De más de 360 días	627,95
1404	Cartera de microcrédito por vencer	44.842,14
140405	De 1 a 30 días	3.733,35
140410	De 31 a 90 días	6.404,70
140415	De 91 a 180 días	7.711,82
140420	De 181 a 360 días	11.823,32
140425	De más de 360 días	15.168,96
1425	Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	2.157,90
142505	De 1 a 30 días	700,00
142510	De 31 a 90 días	730,00
142515	De 91 a 180 días	110,00
142520	De 181 a 360 días	382,90
142525	De más de 360 días	11,51
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	2.639,00

142605	De 1 a 30 días	789,00
142610	De 31 a 90 días	711,00
142615	De 91 a 180 días	139,00
142620	De 181 a 360 días	478,00
142625	De más de 360 días	522,00
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	1.038,42
142805	De 1 a 30 días	243,72
142810	De 31 a 90 días	187,86
142815	De 91 a 180 días	205,54
142820	De 181 a 360 días	227,65
142825	De más de 360 días	173,64
1449	Cartera de créditos comercial prioritario vencida	2.356,00
144905	De 1 a 30 días	853,00
144910	De 31 a 90 días	467,00
144915	De 91 a 180 días	521,00
144920	De 181 a 360 días	347,00
144925	De más de 360 días	168,00
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2.639,00
145005	De 1 a 30 días	1.271,00
145010	De 31 a 90 días	680,00
145015	De 91 a 180 días	345,00
145020	De 181 a 270 días	220,00
145025	De más de 270 días	123,00
1452	Cartera de microcrédito vencida	1.038,42
145205	De 1 a 30 días	0,00
145210	De 31 a 90 días	242,34
145215	De 91 a 180 días	306,46
145220	De 181 a 360 días	422,74
145225	De más de 360 días	822,45
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-3.511,77
149905	(Cartera de créditos comercial prioritario)	0,00
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-65,22
149920	(Cartera de microcréditos)	-3.446,55
160215	Mantenidas hasta el vencimiento	21,94
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	568,71
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	10,54
160320	Cartera de microcrédito	558,17
1690	Cuentas por cobrar varias	61,00
169005	Anticipos al personal	4,49
169090	Otras	56,51
<b>17</b>	<b>BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION</b>	<b>35,49</b>
1702	Bienes adjudicados por pago	35,49
170210	Edificios y otros locales	35,49
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>3.235,22</b>

1801	Terrenos	538,81
1802	Edificios	1.952,57
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	291,75
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	416,58
1806	Equipos de computación	538,21
1807	Unidades de transporte	362,70
1890	Otros	148,86
1899	(Depreciación acumulada)	-1.014,28
189905	(Edificios)	-206,95
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-157,26
189920	(Equipos de computación)	-425,15
189925	(Unidades de transporte)	-170,01
189940	(Otros)	-54,91
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>586,14</b>
1901	Inversiones en acciones y participaciones	65,30
190125	En otros organismos de integración cooperativa	65,30
1904	Gastos y pagos anticipados	124,08
190405	Intereses	17,24
190410	Anticipos a terceros	90,86
190490	Otros	15,99
1905	Gastos diferidos	274,98
190510	Gastos de instalación	381,32
190515	Estudios	7,25
190520	Programas de computación	257,37
190525	Gastos de adecuación	224,02
190590	Otros	28,61
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-623,58
1906	Materiales, mercaderías e insumos	31,73
190615	Proveduría	31,73
1990	Otros	91,66
199010	Otros impuestos	75,08
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	16,58
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-1,61
199905	(Provisión para valuación de inversiones en acciones y participaciones)	-1,61
<b>1</b>	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>73.501,95</b>
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>10.129,36</b>
	<b>TOTAL ACTIVO Y GASTOS</b>	<b>83.631,31</b>
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>	<b>54.996,23</b>
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>50.308,65</b>
2101	Depósitos a la vista	20.573,31
210110	Depósitos monetarios que no generan intereses	0,00
210115	Depósitos monetarios de instituciones financieras	0,00



210135	Depósitos de ahorro	20.392,38
210150	Depósitos por confirmar	180,93
2103	Depósitos a plazo	29.465,29
210305	De 1 a 30 días	5.641,40
210310	De 31 a 90 días	8.318,02
210315	De 91 a 180 días	7.106,75
210320	De 181 a 360 días	7.762,42
210325	De más de 361 días	636,69
2105	Depósitos restringidos	270,05
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>1.315,67</b>
2501	Intereses por pagar	933,06
250115	Depósitos a plazo	914,21
250135	Obligaciones financieras	18,85
2503	Obligaciones patronales	106,03
250315	Aportes al IESS	41,52
250320	Fondo de reserva IESS	0,15
250325	Participación a empleados	64,36
2504	Retenciones	32,46
250405	Retenciones fiscales	32,46
2505	Contribuciones, impuestos y multas	92,70
250505	Impuesto a la renta	92,70
2590	Cuentas por pagar varias	151,43
259015	Cheques girados no cobrados	8,94
259090	Otras cuentas por pagar	142,49
<b>26</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>3.120,39</b>
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	108,21
260205	De 1 a 30 días	53,88
260210	De 31 a 90 días	54,33
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	1.000,00
260315	De 91 a 180 días	250,00
260320	De 181 a 360 días	250,00
260325	De más de 360 días	500,00
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	2.012,18
260605	De 1 a 30 días	90,92
260610	De 31 a 90 días	215,65
260615	De 91 a 180 días	231,97
260620	De 181 a 360 días	484,80
260625	De más de 360 días	988,84
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>251,51</b>
2990	Otros	251,51
299005	Sobrantes de caja	27,90
299090	Varios	223,61
<b>2</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>54.996,23</b>

<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>18.505,72</b>
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>3.201,98</b>
3103	Aportes de socios	3.201,98
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>1.993,38</b>
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	1.991,02
330105	Reserva Legal Irrepartible	1.986,15
330115	Donaciones	4,87
3303	Especiales	0,02
3305	Revalorización del patrimonio	2,34
<b>34</b>	<b>OTROS APORTES PATRIMONIALES</b>	<b>1.422,70</b>
3401	Otros aportes patrimoniales	1.422,70
<b>35</b>	<b>SUPERAVIT POR VALUACIONES</b>	<b>34,01</b>
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	34,01
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>281,72</b>
3603	Utilidad o exedente del ejercicio	281,72
<b>3</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>18.505,72</b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>73.501,95</b>

**Anexo G: Tabla de Índices Financieros según la SEPS 2016**

<b>COD. MAF.</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQULEMA</b>	<b>TOTAL SEGMENTO 2</b>
	<b>SUFICIENCIA PATRIMONIAL</b>		
IF114	( PATRIMONIO + RESULTADOS ) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	183,06	176,91
	<b>ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:</b>		
IF102	ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	7,66	10,53
IF101	ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	92,34	89,47
IF688	ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	107,39	111,14
	<b>INDICES DE MOROSIDAD</b>		
IF028	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	9,09	28,31
IF029	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	12,13	7,24
IF030	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00	7,49
IF031	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	78,78	12,51
IF1436	MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0,00	0,00
IF1437	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00	0,00
	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0,00	0,55
	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO	0,00	0,00
	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00	55,73
IF013	MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	13,34	10,11
	<b>COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA</b>		
IF808	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	0,00	66,60
IF809	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	272,24	78,76
IF810	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00	61,50
IF811	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	121,68	71,23
IF1452	COBERTURA DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0,00	0,00
IF1453	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0,00	104,11
	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00	43,47
IF016	COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	122,95	74,12

	<b>EFICIENCIA MICROECONOMICA</b>		
IF123	GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	10,07	7,00
IF1111	GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	94,37	112,01
IF202	GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	5,05	3,36
	<b>RENTABILIDAD</b>		
IF295	RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	4,24	0,27
IF293	RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,46	0,04
	<b>INTERMEDIACION FINANCIERA</b>		
IF049	CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	97,82	107,11
	<b>EFICIENCIA FINANCIERA</b>		
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	5,32	-4,49
IF314	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	0,60	-0,75
	<b>RENDIMIENTO DE LA CARTERA</b>		
IF408	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	0,00	9,89
IF409	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	15,58	15,24
IF410	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	0,00	10,04
IF411	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	23,16	21,17
IF1444	COBERTURA DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO POR VENCER	0,00	0,00
IF1445	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER	0,00	14,02
	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO POR VENCER	0,00	0,00
	COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO POR VENCER	0,00	13,49
IF1446	CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	0,00	5,86
IF412	CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	0,00	16,47
IF407	CARTERA POR VENCER TOTAL	23,54	18,10
	<b>LIQUIDEZ</b>		
IF1112	FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	30,10	23,71
	<b>VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO</b>		
IF113	CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS) (4)	-9,45	12,45
	CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	41,19	48,09

IF041	$FK = (\text{PATRIMONIO} + \text{RESULTADOS} - \text{INGRESOS EXTRAORDINARIOS}) / \text{ACTIVOS TOTALES}$	10,99	15,33
IF111	$FI = 1 + (\text{ACTIVOS IMPRODUCTIVOS} / \text{ACTIVOS TOTALES})$	107,66	110,53
IF112	INDICE DE CAPITALIZACION NETO: $FK / FI$	10,21	13,87

## GLOSARIO

- **Modelo de Gestión:** Es un sistema por el cual se está manejando una empresa, el cual incluye procesos que normalmente buscan cambiar o mejorar algunos aspectos de la organización, enfocándose en tres pilares fundamentales de la organización, los procesos, las personas y la tecnología (Bastardo F.,2010)
- **Gestión:** Determina que es hacer adecuadamente las cosas previamente planificadas para conseguir objetivos.(Pérez J.,2012)
- **Gestión Financiera:** Debe hacer mayor énfasis en los aspectos estratégicos en la medida en que procura crear valor en un entorno competitivo con oponentes conscientes.( Córdoba M.,2012)
- **Gestión de cartera:** se entiende como la administración de los activos de los clientes, con la finalidad de obtener de la misma una rentabilidad a cambio del cobro de comisiones. (LaCaxia, 2016)
- **Coste de oportunidad:** representa la rentabilidad que deja de obtener el inversionista por haber escogido otra opción. (Pérez J & Veiga C, 2015)
- **Operación financiera:** acto por el cual se intercambiar unos capitales por otros en un tiempo determinado. (Bahillo M , Pérez M, & Escribano C, 2013)
- **Riesgo sistemático:** posibilidad de que ocurran sucesos en el entorno que afecten a todas las organizaciones aunque con diferente intensidad. (Pérez J & Veiga C, 2015)
- **Riesgo financiero:** riesgo posible de insolvencia y la variabilidad agregada de las utilidades.( Horne V.,2002)
- **Riesgo específico:** son contingencias que solo afectan a él o a un grupo de proyectos similares. (Pérez J & Veiga C, 2015)